

Susanna Luostarinen

Isännöitsijätoimiston asiakirjaprosessin tehostaminen

Isännöinti Saarinen Oy

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Elokuu 2016

Tekijä Otsikko	Susanna Luostarinen Isännöitsijätoimiston asiakirjaprosessin tehostaminen
Sivumäärä Aika	40 sivua + 4 liitettä Elokuu 2016
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Laskentatoimi ja rahoitus
Ohjaaja	Lehtori Ritva Salmela
<p>Tämä opinnäytetyö oli toimeksianto, jonka tarkoitus oli selvittää isännöitsijäyritykselle verkkokaupan perustamista asiakirjojen tilausta varten. Isännöitsijätoimiston palkkaa taloyhtiön hallitus, ja toimiston tehtävänä on tuottaa palvelua, joka sisältää muun muassa talouden ylläpitoa ja rakennuksien kunnossapitoa. Isännöitsijä on asunto-osakeyhtiön toimitusjohtaja, joka vastaa operatiivisesta toiminnasta. Hänen tehtävänä on hallinnoida asunto-osakeyhtiön osakeluetteloita ja ylläpitää rekistereitä, joiden pohjalta dokumentteja luovutetaan tarvittaessa tilaajalle. Osakas tai osakkaan valtuuttama henkilö voi tilata osakeluettelomerkittyyn huoneistoon oikeuttavia asiakirjoja tai dokumentteja. Nämä asiakirjat tai dokumentit ovat valtaosin osakkaiden ja välittäjien tilaamia isännöitsijäntodistuksia ja muita liitteitä asunnon myyntiä varten.</p> <p>Asiakirjojen tilaaminen verkkokaupan kautta ei ole uusi ilmiö, ja ne ovat varsin tuttu kauppa- paikka kuluttajille. Verkkokauppal palvelua tarjoaa tänä päivänä myös viranomaiset, PRH ja julkishallinto. Asiakirja on varsin helppo tuote verkkokaupan perustamiselle, koska tuotteena se on varsin yksinkertainen. Asiakirjoja hallinnoidaan sähköisesti. Se ei ole tavaraa, ja siksi se ei vaadi varastointia tai logistisia ratkaisuja yritykseltä. Isännöitsijäyrityksen tulee ennen kaikkea panostaa asiakaspalveluun, ohjata asiakirjatilaaajat verkkokauppaan, ilmoittaa tarpeellinen tuoteinformaatio verkkosivustolla ja tehdä verkkokaupasta kuluttajalle turvallinen, jotta asiointi olisi asiakkaalle mieluista. Verkkokaupan ei tarvitse olla yritykselle kallis ja monimutkainen toiminto, vaan se pitää enemmän nähdä osana monikanavaista ja laadukasta palvelua. Verkkokauppaa perustaessa ei vain keskitytä yhteen prosessiin, vaan sen myötä yrityksen tulisi tarkistaa ja tarvittaessa kehittää myös muita prosesseja.</p> <p>Ennen kaikkea verkkokaupan hyötynä on asiakkaan omatoimisuus, jolloin yrityksen henkilökunta säästää aikaa tilausprosessissa. Tilauksen vastaanottajan ei tarvitse entiseen tapaan perustaa uutta tilaajaa ERP-järjestelmän asiakasrekisteriin. Asiakasta ei tarvitse laskuttaa ja lisäksi odottaa myyntisuorituksen kirjautumista yrityksen pankkitilille, vaan asiakas täyttää omat tietonsa ja maksaa tilauksen samalla kertaa verkkokaupassa asioimalla. Tähän asti isännöitsijätoimiston asiakirjatilauksia on tullut eniten perinteistä tilauskanavaa pitkin puhelimella, asiakkaan asioimisella toimistossa tai sähköpostilla. Verkkokauppa olisi uusi sähköinen asiointikanava, joka on isännöintialalla vielä harvinainen palvelu. Verkkokauppa tavoittaa asiakkaat ajasta ja paikasta riippumatta.</p>	
Avainsanat	verkkokauppa, isännöitsijätoimisto, asiakirja, monikanavaisuus

Author Title Number of Pages Date	Susanna Luostarinen Enhancing the document ordering process of a Property Management Company 40 pages + 4 appendices Autumn 2016
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Business Administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor	Ritva Salmela, Senior Lecture
<p>This study was assigned by a Property Management Company and its purpose was to clarify possibilities to an Online Shop for ordering documents. A Housing Company's Government hires a Property Management Company. Its task is to provide the service which includes, among other things, running the business and the maintenance of the buildings. The Property Manager is the CEO of a Housing Company, the person who is responsible for operational activities. The role of the Property Manager is to manage the share listings of the housing company and to maintain registers. Based on those lists and registers a shareholder (an apartment owner) or a person who authorized by the shareholder may order documents about the apartment. These documents are Property Manager Certificates and other attachments for the sale of the apartment.</p> <p>Ordering documents through an Online Shops is not a new phenomenon, and Online Shops are quite familiar to consumers. Online Shop Service is offered by the authorities, PRH, and public administration. The document is quite an easy Online Shop product, because it is quite simple. Documents are managed electronically, it is not material, and it does not require storage or logistics solutions for the company. The Manager Company has to first and foremost focus on customer service, to guide customers in Online Shop, announce the necessary product information on the website and make a secure online store to the consumer. Then transaction would be pleasing to the customer. Online store does not have to be expensive and a complicated function, but rather it must be seen as part of a multi-channel and high-quality service. Starting the Online Shop not only focuses on a single process, but the company should also develop other processes.</p> <p>Online Shop's advantage is the customer's self-service, and because of that the company's staff save more time in the document ordering process. A recipient who gets the document order; does not need to input a new customer into the ERP system's customer database as before. The Company's staff do not need to charge customers and expect a payment to log on the company's bank account. Instead, the customers fill in their own data and pay for the order at the same time by visiting in the Online Shop. Until now, Property Manager Office's document orders have been received in a traditional way by a telephone, customer's visiting the office or e-mail. Online Shop would be a new electronic transaction channel, which is still rare in the property management business. An Online Shop reaches customers anytime, anywhere.</p>	
Keywords	Online Shop, Property Management Company, document, omnichannel

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Taustaa	1
1.2	Tutkimusongelma ja -kysymykset	2
1.3	Tutkimusmenetelmä	3
1.4	Keskeiset käsitteet	4
1.5	Toimeksiantajan esittely	5
2	Teoreettinen viitekehys	5
2.1	Asiakirjojen tilaaminen asiointipalvelussa	5
2.2	Millaista on asiakaspalvelutyö isännöitsijätoimistossa?	6
2.3	Millaista on hyvä asiakaspalvelutyö?	8
2.4	Isännöitsijätoimiston tilattavat asiakirjat ja lomakkeet	8
2.4.1	Asiakirjojen tilaajat	8
2.4.2	Osakeluettelo	9
2.4.3	Isännöitsijäntodistus	9
2.4.4	Isännöitsijäntodistus vuokrausta varten	10
2.4.5	Lainaosuuslaskelma	11
2.4.6	Tasekirja ja tilinpäätös	11
2.4.7	Energiatodistus	11
2.4.8	Yhtiöjärjestys	12
2.4.9	PTS-suunnitelma	12
2.4.10	Hitas-laskelma	12
2.5	Tietoa verkkokaupasta	13
2.5.1	Kaupankäynnin kehitys	13
2.5.2	Verkkokaupan tuomat hyödyt	14
2.5.3	Verkkokaupan tuomat haasteet	15
3	Nykytilan selvitys	17
3.1	Sähköinen ja monikanavainen palvelu isännöitsijäyrityksessä	17
3.2	Isännöitsijätoimiston tietojärjestelmät ja niiden kehittäminen	19
3.3	Isännöitsijätoimiston myyntilaskutusprosessi	20
3.4	Isännöitsijätoimiston nykyinen asiakirjatilausprosessin kuvaus	21
3.5	Isännöitsijätodistusten tilaajat ja tilausmäärät	23
3.6	Haastatteluaineiston kerääminen	25
3.7	Benchmarking ja kilpailijahavainnot	27

4	Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset	29
4.1	Mitkä asiakirjatuotteista soveltuvat verkkokauppaan?	29
4.2	Kilpailijoiden asiakirjojen verkkotilaaminen	30
4.3	Mitä yrityksen on otettava huomioon verkkokauppaa perustaessaan	31
4.3.1	Asiakirjatuotteiden soveltuminen verkkokauppamyyntiin	31
4.3.2	Verkkokaupan perustaminen	32
4.3.3	Integroiminen	34
4.4	Työntekijän näkökulma	36
4.5	Turvallinen verkkomaksaminen ja väärinkäytösten ehkäisy	37
5	Loppuyhteenveto	38
5.1	Asiakaslähtöinen ja monikanavainen palvelukokonaisuus	38
5.2	Itsearviointi	40
5.3	Toimeksiantajan arviointi	40
	Lähteet	42
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelukysymykset	
	Liite 2. Isännöintiyritys A:n verkkokauppasivut (salainen)	
	Liite 3. Isännöitsijäyritys C:n asiakirjatilaus (salainen)	
	Liite 4. Isännöinti D:n asiakirjatilaus (salainen)	

1 Johdanto

1.1 Taustaa

Isännöitsijätoimiston tehtävänä on toimia palveluntarjoajana sen asiakkaille eli taloyhtiöille ja ennen kaikkea sen osakkaille. Tähän monipuoliseen palvelutyöhön kuuluu sopimuslaskutuksen mukaisesti asunto-osakeyhtiöiden varainhoito ja rakennuksien kunnosta huolehtiminen, mutta myös asiakirjojen toimittaminen asiakkaan pyynnöstä ja näiden tärkeiden dokumenttien hallinnointi. Tähän mennessä opinnäytetyössä tutkittavan isännöitsijätoimiston asiakirja- ja lomaketilaukset ovat tulleet suurelta osin perinteisen palvelukanavan kautta: puhelimitse, sähköpostitse tai asiakkaiden asioimalla toimistolla. Tällä isännöitsijätoimistolla on myös sähköinen asiakirjatilaus yrityksen Internet-sivuilla, joilta se vastaanottaa myös paljon tilauksia.

Isännöitsijätoimiston asiakaspalvelutyössä asiakirjatilausprosessin käsittely on päivittäistä ja työntekijät saavat asiakkaiden ostokäyttäytymisestä paljon havaintoja ja omaakohtaisia kokemuksia. Tilattavista dokumenteista isännöitsijäntodistuksia tilataan muun muassa pankkeja, perunkirjoituksia tai asunnon myyntitoimeksiantoja varten. Tilauksia otetaan vastaan puhelimitse ja sähköpostitse, tai asiakas käy paikan päällä isännöitsijätoimiston asiakaspalvelussa tai tilaa todistuksen verkkosivujen sähköisen asiakirjatilauslomakkeella.

Olen ollut isännöitsijätoimistossa työsuhteessa vuodet 2010–2015 toimistoassistenttina. Työtehtävät ovat olleet keskellä asiakasrajapintaa, koska olen työskennellyt pääasiallisesti isännöitsijätoimiston asiakaspalvelussa. Keskeistä työtehtävissä opinnäytetyön kannalta on ollut asiakirjatilausten vastaanotto asiakaskohtaamisten lisäksi. Tässä isännöitsijätoimistossa asiakaspalvelu vastaanottaa yleensä kaikki asiakirjatilaukset ja tekee muun muassa isännöitsijätodistukset isännöitsijän allekirjoitusta vaille valmiiksi. Idea opinnäytetyön aiheesta saatiin yhdessä isännöintiyrityksen kanssa.

1.2 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää isännöitsijätoimistolle, miten nykyistä sähköistä asiakirjojen tilausprosessia voidaan vielä tehostaa niin, että viedään tilausprosessi verkkokauppaan yrityksen verkkosivuille. Tällä pyritäisiin viemään asiakkaiden palvelu monikanavaiseen palvelukokonaisuuteen, jotta asiakkaiden palvelukokemus paranisi. Lisäksi opinnäytetyöllä pyritään selvittämään, millaista on hyvä asiakaspalvelu, mitkä ovat verkkokaupan hyödyt ja haitat ja toisiko verkkokaupan hankinta ennen kaikkea toimeksiantajan yritykselle lisäarvoa. Tutkimusongelmaan paneudutaan teoriakirjallisuuden ja haastatteluiden pohjalta.

Tutkimuskysymyksiä ovat seuraavat:

- Mitkä asiakirjatilaukset soveltuisivat verkkokauppaan?
- Mitä yrityksen on otettava huomioon verkkokauppaa perustaessa?
- Onko jollain toisella isännöitsijätoimistolla jo käytössä toimiva verkkokauppa?

Isännöitsijätoimisto antaa asiakkaille maksuaikaa myyntilaskuja tehtäessä. Tämän toimiston tapauksessa paperilaskuja tulostetaan päivittäin asiakirjatilauksen liitteeksi. Perinteisesti asiakkaat ovat tilanneet asiakirjoja puhelimitse, sähköpostitse tai käymällä paikan päällä isännöitsijätoimiston asiakaspalvelussa. Isännöitsijätoimisto on myös hankkinut sähköisen asiakirjatilauslomakkeen yrityksen Internetsivustolle, joka tarjoaa asiakkaille toisenlaisen sähköisen tilauskanavan.

Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään, voidaanko nykyistä sähköistä asiakirjatilauksista kehittää vielä pidemmälle niin, että valtaosa tilauksista tapahtuisi yrityksen Internetsivustolla verkkokaupan kautta. Siinä tapauksessa myyjä saisi myyntilaskusuorituksen suoraan tilille, minkä lisäksi se säästäisi työntekijöiden aikaa tilausprosessikäsittelyssä. Tämä taas lisäisi kustannustehokkuutta. Laskuja ei tarvitsisi enää muodostaa myyntireskontrassa, näppäillä tuotetietoja ja perustaa jatkuvasti vaihtuva asiakas asiakasrekisteriin taloushallinnon järjestelmään. Perinteisen asiakirjojen tilauksen puhelimella, sähköpostilla tai käymällä paikan päällä isännöitsijätoimistossa tulee olla vielä voimassa sellaisia tilaajia varten, jotka eivät asioi yrityksen Internet-sivustolla.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on etsiä teorian ja haastatteluiden puolesta vastauksia verkkokaupan perustamiseen. Tässä vaiheessa ei avata verkkokauppaa ja tutkita sen toimivuutta. Se vaatisi teknistä osaamista, ajallista resurssia ja kustannuksia yritykseltä.

Tutkimuksesta on rajattu pois taloushallintojärjestelmien, verkkokauppasovelluksien ja yrityksen kotisivujen tekniset asiat, koska näiden käsittelyyn vaadittaisiin tietotekniikan koulutusta tai vahvaa osaamista alalta.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia verkkokaupan perustamista mahdollisena tulevaisuuden investointina, joka toisi isännöitsijätoimistolle ja sen henkilökunnalle mahdollista lisäarvoa ajan, vaivan ja rahan säästämiseksi. Tarkoituksena ei ole tehdä toiminnallista opinnäytetyötä, eli siihen ei liitetä valmista ohjetta tai opasta.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Tämä opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena Isännöitsijätoimistolle. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään haastattelemaan valittuja yksilöitä avoimilla kysymyksillä. Haastateltavat henkilöt valittiin heidän työkokemuksien ja niiden pohjautuvien havaintojen pohjalta. Haastattelukysymykset löytyvät tämän opinnäytetyön liitteestä. Haastattelussa kysyttiin sähköpostitse kysymyksiä Kotisivukoneiden perustajalta Mikko Nurmiselta ja isännöitsijätoimiston työntekijöiltä Kati Kesäselältä ja Kirsi Ojalalta, ja kysymyksien vastaukset on saatu kirjallisesti. Vastauksia ei näin ollen ole tarvinnut erikseen tulkita, vaan ne ovat suoraan liitetty opinnäytetyöhön sellaisenaan. Kysymykset ovat aseteltu tutkimusongelman ja kysymyksien mukaan.

Aineistoa myös kerätään teoriakirjallisuuden pohjalta. Teoriakirjallisuutta on löydetty Theseuksessa julkaistuista opinnäytetöistä, verkkokauppakirjoista, ja kirjoista, kuten Isännöinnin käsikirjasta ja Digitaalisesta taloushallinnosta. Laadullisessa tutkimuksessa on haasteensa, koska opinnäytetyöntekijä on ollut työsuhteessa toimeksiantajaan. Kysymykset tuli asettaa niin, ettei tutkija sekoita omia näkökulmia tai asenteita tutkimuskohteeseen. Kysymykset muodostetaan luetun teorian pohjalta. Tutkijan tulee olla mahdollisimman objektiivinen ja pyrkiä ymmärtää haastateltavien näkökulmia (Kurkela, Tilastokeskus).

Tutkimusta ei haluttu toteuttaa kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Määrällisessä tutkimuksessa olisi otettu tietty määrä henkilöitä satunnaisotoksina, esimerkiksi isännöitsijöitä tai jonkun taloyhtiön asukkaita. Heille olisi esitetty strukturoitujen kysymyksiä ja kerätty kvantitatiiviselle tutkimukselle ominainen numeraalinen havaintomatriisi, johon aineisto on tiivistetty. (Kurkela, Tilastokeskus.)

1.4 Keskeiset käsitteet

Tässä luvussa avataan isännöintialalle ja verkkokauppaan liittyviä keskeisiä käsitteitä.

- **Isännöinti asunto-osakeyhtiössä** tarkoittaa asunto-osakeyhtiön rakennusten hallintoon ja ylläpitoon liittyvien tehtävien ja palveluiden johtamista. Isännöitsijän tulee hallinnoida taloyhtiöiden juoksevia asioita yhtiön hallituksen määräämien, kirjanpitosäädösten ja muiden määrättyjen ohjeiden ja säädösten mukaisesti. Isännöintiyrityksen rooli asiakastaloyhtiöön riippuu täysin isännöintisopimuksen sisällöstä. Isännöitsijäyrittäjä vastaa näin ollen palveluiden ja tuotteiden hinnoittelusta, henkilökunnan riittävästä kouluttamisesta ja teknisistä edellytyksistä työn tekemistä varten. (Isännöinnin käsikirja 2011, 26–27.)
- **Monikanavainen palvelukokonaisuus** on palvelun viemistä asiakkaan luokse ajasta, tietoteknisestä laitteesta ja paikasta riippumatta. Monikanavaisuuden eli omnichannelin avulla liikeyritykset ja kauppiat pystyvät hyödyntämään useita asiointi-, myynti- ja palvelukanavia digitaalisten kanavien avulla. (Omni Partners Oy, 2015.)
- **Sähköisen asiointi** eli eService on asiointikanava, jonka avulla asiakkaat saavat esimerkiksi asiakaspalvelua, pystyvät hakemaan tuote- ja yhteystietoja, pystyvät tekemään ostoksia tai asioimaan muuten (Hallavo 2013, 30).
- **Perinteinen asiointi** on vaihtoehto sähköisen asioinnille, joka tapahtuu esimerkiksi sähköposti- tai paperikirjeenvaihdolla, asiakaskäynnillä asiakkaan luona tai kivijalkaliikkeessä ja puhelinpalvelulla. (Jama & Korhonen 2012, tiivistelmä.)
- **Isännöitsijäntodistus:** Isännöinnin keskeisiin hallinnollisiin tehtäviin kuuluu muiden tehtävien lisäksi Isännöitsijätodistuksen laatiminen ja antaminen. Todistuksen sisällöstä määrää asunto-osakeyhtiölaki ja valtioneuvoston asetukset. (Isännöinnin käsikirja, 120.)

- **Verkkokauppa:** Sähköinen kauppapaikka eli verkkokauppa tarjoaa ostajille erilaisia tuotteita ja palveluja. Verkkokauppa on yksittäisen yrityksen tarjoama Internet-sivusto, jossa yritys myy tuotteita tai palveluita. (Havumäki & Jaranka 2014, 7.)

1.5 Toimeksiantajan esittely

Tämä Isännöintiyritys on osakeyhtiö-muotoinen ja auktorisoitu isännöitsijätoimisto, joka sijaitsee Vantaan Kaivokselassa. Pienien ja suurien asunto-osakeyhtiöiden isännöintipalveluihin keskittynyt yritys on toiminut vuodesta 1983 asti. Isännöintiyrityksen on perustanut Aarno Saarinen, mutta nykyisin sitä hallinnoi sukupolvenvaihdon myötä sisarukset Aimo Saarinen ja Kirsi Ojala. Työntekijöitä yrityksellä on 15. (Isännöinti Saarinen Oy.)

Taloyhtiöiden ja liikekiinteistöjen isännöinti ulottuu Vantaalle, Helsinkiin ja Espooseen. Hallinnollisen isännöintipalvelun lisäksi tarjolla on teknistä isännöitsijäpalvelua - yrityksen tekniset isännöitsijät huolehtivat taloyhtiöiden tarkastus- ja asiantuntijapalveluista muutostyö- ja remontti-ilmoitustehtävissä. Yhtiön toimitusjohtajana toimii Aimo Saarinen, joka osallistuu vastaavana isännöitsijänä yrityksen päivittäiseen toimintaan. Isännöitsijätoimisto on Suomen Isännöintiliitto ry:n ja Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ry:n jäsen. (Isännöinti Saarinen Oy.)

2 Teoreettinen viitekehys

2.1 Asiakirjojen tilaaminen asiointipalvelussa

Asiakirjojen tilaaminen verkkokaupan tai muun sähköisen palvelun avulla on tänä päivänä tavanomaista, sillä moni virasto, viranomainen tai muu virallinen taho tarjoaa joko kyseisen asiointipalvelun. Esimerkiksi Patentti- ja rekisterihallituksen verkkosivuilla voi tilata asiakirjoja Virre-tietopalvelusta, joka myy kaupparekisteriotteita, yhtiöjärjestyksiä, diaari- ja rekisteröintitodistuksia sekä yritysikiinnitystietoja (Virre-Tietopalvelu 2016).

Toinen esimerkki on julkishallinnon tarjoama asiointi- ja palvelukanava Suomi.fi, jossa asiakas pystyy hoitamaan viranomaisprosessit asiointipalvelun tai lomaketilauksien avulla. Suomi.fi on tarkoitettu Liikenteen turvallisuusvirasto Trafin, Maanmittauslaitoksen, Maistraattien, Poliisin, Rajavartiolaitoksen, Valtiokonttorin, Valtioneuvoston kanslia VNK:n ja Verohallinnon organisaatioissa asioimiseen, johon asiakas pääsee kirjautumaan pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sähköisellä henkilökortilla. Osa näistä palveluista on maksullisia ja tarjoaa tilauksen yhteydessä verkkomaksamisen palvelun. Seuraava kuvio 1 demonstroi viranomaispalvelussa verkkoasiointin prosessin.



Kuvio 1. Viranomaispalvelussa asiointi (Asioi verkossa Suomi.fi 2016)

Tämä opinnäytetyö tutkii Länsi-Vantaalla toimivan Isännöitsijätoimiston sähköisen asiakirjatilausprosessin viemistä verkkokauppaan. Osa asiakkaista tilaa isännöitsijätoimiston asiakirjoja kolmatta tahoa tai toimenpidettä varten, kuten pankkeja, perunkirjoituksia tai kelaan varten. Vantaan Kaivoksen lähialueella Martinlaaksossa, Myyrmäessä, Rajatorpassa ja Pähkinärinteessä sijaitsevista kilpailevista Isännöintiyrityksistä puolet Kaivoksen toimiston lisäksi tarjoavat nettisivustoillaan sähköistä tilausmahdollisuutta asiakirjoille. Länsi-Vantaalla sijaitsevien toimistojen verkkosivuja tutkiessa käy ilmi, että osalle alueen asunto-osakeyhtiöiden osakkaille ja asiakkaille ei ole tarjolla muuta mahdollisuutta tilata Isännöitsijäntodistuksia ja muita dokumentteja, kuin pelkän perinteisen sähköpostin, puhelimen tai paikan päällä asiointin avulla.

2.2 Millaista on asiakaspalvelutyö isännöitsijätoimistossa?

Isännöitsijätoimistossa keskeistä on asiakkaiden kanssa työskentely. Työ ei ole pelkästään rakennuksien kunnossapitoa ja yhtiöiden taloudesta huolehtimista, vaan isännöinti on enemmän palvelun tarjoamista ja yhtiön operatiivista johtamista. Isännöinnin käsikirjassa Haarma kertoo isännöitsijätyön asiakaspalvelusta. Hänen mukaansa asiakaspalvelu on asiakkaan puolesta toimimista ja asiakaspalvelu korostuu etenkin niissä yrityksissä, jossa asiakas ostaa tavarán sijasta palvelun. Isännöintitoimistolla on palvelusopimuslaskutusta ja isännöintisopimuksen ulkopuolisia erillislaskutettavia palveluita. Isännöitsijätoimistot ovat voittoa tavoittelevia organisaatioita siinä missä muutkin yritykset, ja asiakkaiden tuomilla rahavirroilla pyritetään ja kehitetään yrityksen toimintaa. (Isännöinnin käsikirja 2011, 714–715)

Isännöitsijätoimiston asiakkaita ovat taloyhtiöiden hallitukset, osakkeen omistajat, asunotosijotusyhtiöt, liikekiinteistöt sekä asuinkiinteistöt (Isännöinnin käsikirja 2011, 708). Asiakkaiden hankinnassa yrityksen maineella on paljon merkitystä. Mitä parempi maine, sen helpompi on saada uusia asiakkaita. Maineeseen vaikuttaa oleellisesti isännöintiyrityksen asiakaspalvelu ja nykyisten ja entisten asiakkaiden tyytyväisyys. Myös yrityksen edustajalla on vaikutusta maineeseen, ja ammattitaitoisella myyntityöllä syntyy asiakassuhde. Asiakassuhteen säilyminen vaatii ponnisteluja yritykseltä ja sen henkilökunnalta: jos asiakaskohtaamisen hoitaa hyvin, niin asiakkuus jatkuu. Jos asiakkaan saama palvelukokemus epäonnistuu liian monta kertaa, asiakassuhteen menettää. (Isännöinnin käsikirja 2011, 715.)

Taloyhtiön hallitus palkkaa isännöitsijän taloyhtiön toimitusjohtajaksi (Isännöitsijä 2014). Hallitus asioi pääasiassa isännöitsijän kanssa kokouksien ja taloyhtiön hallinnollisten asioiden puitteissa, mutta taloyhtiön osakas ja asukas taas asioi enemmän isännöitsijätoimiston asiakaspalvelun kanssa. Taloyhtiön hallitus tekee isännöintisopimuksen tulevan isännöitsijän kanssa. Isännöintisopimus perustuu taloyhtiön isännöinnin kilpailutukseen ja tarjoukseen, joka määrittää taloyhtiön isännöinnistä perittävän kiinteän kuukausihinnan. Sopimuksen sisältöön on määritelty ne tehtävät, jotka kuuluvat kiinteään kuukausilaskutukseen. Kuukausilaskutuksen ulkopuoliset palvelut ovat taas määritelty sopimuksen liitteenä olevaan isännöitsijätoimiston palveluhinnastoon. Esimerkiksi osakkaiden asiakirjatilaukset ovat suuressa osassa isännöintiyrityksen ulkopuolista laskusta. (Taloyhtiö.net.)

2.3 Millaista on hyvä asiakaspalvelutyö?

Asiakaspalvelutilanne alkaa aina asiakkaan tarpeesta. Asiakas odottaa hyvää palvelua alusta loppuun asti ja häntä arvostavaa kohtelua. Tuotteista ja palveluista on hyvä tiedottaa etukäteen oma-aloitteisesti ja tietoa on hyvä olla saatavilla helposti esimerkiksi yrityksen verkkosivuilta. Yritys vastaa asiakkaiden tiedusteluihin ja antaa neuvoa asiantuntevasti ja osaa kertoa vaihtoehtoista. Asiakasta tulee opastaa ja auttaa ongelmatilanteissa. Asiakasta tulee palvella sujuvasti. Työvälineet, toimintaa tukevat järjestelmät ja yrityksen kulttuuri määrittävät miten hyvin asiakkaan asioiden hoito sujuu. Henkilökunnan ja johdon ominaisuudet, asenteet, elämäntilanteet ja henkilökemiat määräävät, miten asiakkaita kohdellaan asiakaspalvelutilanteessa. (Isännöinnin käsikirja 2011, 716.)

Asiakaspalvelijan tulee arvostaa ja osoittaa välittävänsä asiakkaasta kuuntelemalla ja kysymällä hänen mielipidettään. Myös silmiin katsomalla ja kehon pitäminen avoimena ihmiseen päin viestii se kasvotusten tapahtuvassa palvelutilanteessa asiakkaan arvostuksesta. Asiakkaan siirtely henkilöltä toiselle puhelinpalvelulinjalla heikentää se ratkaisevasti asiakkaan saamaa palvelukokemusta ja asiakastyytyväisyyttä. Tässä tapauksessa olisi parempi ottaa asiakkaan yhteystiedot ylös, ja oikea henkilö soittaa mahdollisimman pikaisesti takaisin tai viestittää asiakkaalle asian olevan hoidossa. Asiakkaan jättäminen oman onnensa nojaan tai asian hoidon unohtaminen saattaa ajaa asiakkaan etsimään uutta palveluntarjoajaa, koska asiakas kokee palvelun laadun heikentyneen. Asiakaspalvelun epäkohtiin tulee puuttua viivytyksettä, sillä hyvä palvelu tuottaa enemmän kuin myyntityö. (Isännöinnin käsikirja 2011, 717.)

2.4 Isännöitsijätoimiston tilattavat asiakirjat ja lomakkeet

2.4.1 Asiakirjojen tilaajat

Asunto-osakeyhtiölain mukaan yhtiön hallitus voi valtuuttaa isännöitsijän huolehtimaan kiinteistön ja rakennusten pidon lisäksi muusta päivittäisestä hallinnosta hallituksen ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Isännöitsijä vastaa yhtiön taloudesta kirjanpidon lain määräysten ja huolehtii varainhoidosta. (Asunto-osakeyhtiölaki 2009, 7 luku 17 §)

Taloyhtiön osakas, asukas, välittäjä tai muu henkilö voi tilata erinäisiä lomakkeita ja dokumentteja - osa näistä onkin kolmannen tahon vaatimia asiakirjoja ja näin ollen tärkeitä. Näitä ylläpitää yleensä hallituksen valtuuttamana isännöitsijä tai isännöitsijätoimisto. Isännöitsijätoimisto voi periä kohtuullisen korvauksen asiakirjojen tilaajalta hinnastonsa mukaisesti. Tällä isännöitsijätoimistolla on jo olemassa sähköinen asiakirjojen tilauspalvelu ja lisäksi hinnasto nähtävillä verkkosivuilla. Seuraavaksi kerrotaan perustietoja tilattavista asiakirjoista ja lomakkeista.

2.4.2 Osakeluettelo

Isännöitsijän tehtäviin kuuluu ylläpitää luotettavalla tavalla yhtiön osakkeista osakeluetteloa, joka on julkinen asiakirja ja kenen tahansa nähtävillä tai tilattavissa. Osakeluetteloon merkitään asunto-osakeyhtiölain nojalla:

- kaikki osakkeet osakeryhmittäin numerojärjestyksessä
- osakehuoneisto, jonka hallintaan osakeryhmä tuottaa oikeuden
- osakekirjojen antamispäivä
- osakkeenomistajan nimi ja osoite, luonnollisesta henkilöstä syntymäaika sekä oikeushenkilöstä kotipaikka, rekisterinumero ja rekisteri, johon oikeushenkilö on merkitty
- muualla laissa osakeluetteloon merkittäväksi säädettyt tiedot
- huoneiston hallintaoikeuteen muun lain nojalla kohdistuva rajoitus, jos sen merkitsemistä erikseen vaaditaan. (Asunto-osakeyhtiölaki 2009, 2 luku 12 §.)

2.4.3 Isännöitsijäntodistus

Isännöitsijän velvollisuudet talouden, taloyhtiön kunnossapidon ja osakeluettelon ylläpitämisestä ovat suoraan kytköksissä Isännöitsijäntodistukseen, jonka lain mukaan Isännöitsijän on pyynnöstä annettava. Isännöitsijäntodistuksen sisällöstä määrää Asunto-osakeyhtiölaki ja Valtioneuvoston säädökset. Todistuksesta selviää muun muassa huoneiston omistajan, talon tekniset ja yhtiön rahoitustiedot, ja sen avulla henkilö voi hakea esimerkiksi asuntolainaa tai lainan takausta pankeista. Todistuksesta on käytävä ilmi:

- yhtiön taloudellinen tila
- tiedot yhtiön rakennuksista ja niiden kuntoon liittyvistä yhtiön tiedossa olevista seikoista

- maa-alueen omistussuhteet
- onko yhtiöjärjestyksessä lunastuslauseke
- tiedot osakehuoneistosta ja sen kuntoon liittyvistä yhtiön tiedossa olevista seikoista
- osakeryhmän osakeluetteloon merkityn omistajan nimi
- osakeluetteloon merkitty osakkeisiin tai osakehuoneiston hallintaan kohdistuva käyttö- tai luovutusrajoitus
- päätös osakehuoneiston ottamisesta yhtiön hallintaan ja hallinnan kestoaika
- osakkeenomistajan erääntyneet, maksamatta olevat yhtiövastikkeet
- selvitys lainavastuista, jos vastuu yhtiön lainoista kohdistuu eri tavoin eri osakkeenomistajiin
- yhtiötä vastaan vireille pantu 6 luvun 36 §:ssä tarkoitettu kanne ja yhtiöjärjestyksen kohta, jota kanne koskee
- 13 luvun 2 §:n 2 momentissa tarkoitettu voimassa oleva osakeantivaltuutus ja 14 luvun 2 §:n 2 momentissa tarkoitettu voimassa oleva valtuutus optio-oikeuksien tai muiden osakkeisiin tarkoittavien oikeuksien antamisesta
- muun lain nojalla todistukseen merkittävät tiedot. (Asunto-osakeyhtiölaki 2009, 7 luku 27 §.)

Asiakas voi tilata Isännöitsijätoimistolta isännöitsijäntodistuksia erinäisten syiden johdosta. Todistus voidaan tilata huoneiston vuokrausta, pankkia, perunkirjoitusta tai asunnon myyntiä varten. Tämä ensisijaisen tärkeä dokumentti ei ole kenen tahansa saatavilla, vaan todistus annetaan a) osakehuoneiston hallintaan oikeuttavien osakkeiden omistajalle, b) osakkeita panttauksen nojalla hallussaan pitävälle, tai c) välitysliikkeelle, jolla on voimassa oleva osakkeiden välitystä koskeva myynti- tai vuokratoimeksianto. Isännöitsijä voi periä todistuksesta hallituksen hyväksymän kohtuullisen maksun tilaajalta. Asunto-osakeyhtiölaki määrää Isännöitsijäntodistuksen sisällöstä. (Asunto-osakeyhtiölaki 2009, 7 luku 27 §.)

2.4.4 Isännöitsijäntodistus vuokrausta varten

Vuokravälittäjä voi tilata pyynnöstä Isännöitsijäntodistuksen osakehuoneiston vuokrausta varten, minkä sisältö on virallista todistusta suppeampi. Siinä ei esimerkiksi ilmoiteta osakkeen omistajalle koskevia tietoja, kuten vastikeperustemäärää, yhtiön lainaosuuden määrää, maininta yhtiön tiedossa olevista kunnossapitotoista tai remonteista.

Vuokraustodistuksen tarkoituksena on pikemminkin selvittää vuokralaiselle muun muassa asunnon omistajan tiedot, tulevat yhtiökokouksen hyväksymät kunnossapito- ja saneeraustyöt, yhtiön rakennusten lukumäärä, käyttöönottovuosi, talotyyppi, pääasiallinen rakennusaine, kattotyyppi, kate, lämmitys-, jäähdytys-, ilmanvaihto- ja tietoliikennejärjestelmät ja hissien lukumäärä, sekä kiinteistön huollon ja isännöitsijän tiedot. (Valtioneuvoston asetus isännöitsijäntodistuksesta 2010, 8 §.)

2.4.5 Lainaosuuslaskelma

Asunto-osakeyhtiöiden osakkeiden luovutuksesta ostajan on maksettava varainsiirtovero 2 % velattomasta kauppahinnasta. Kauppahintaan kuuluu osakkeisiin kohdistuva yhtiölainaosuus. (Verohallinto) Isännöitsijäntodistuksesta ilmenee taloyhtiön lainavastuut, ja ennen kaikkea osakehuoneistoon kohdistuva velkaosuus, jonka asunnon ostaja ja asunnon omistaja haluavat olla ajan tasalla. Lainaosuuslaskelma tehdään, kun osakkeen omistaja haluaa maksaa huoneistoa rasittavan velkaosuuden pois. Laskelman tarkoituksena on selvittää lopullinen maksettava velkaosuus. (Isännöinnin käsikirja 2011, 251–252.)

2.4.6 Tasekirja ja tilinpäätös

Tasekirja on sidottu kirja, jonka isännöitsijätoimiston kiinteistösihteeri tai kirjanpitäjä laatii yhdessä isännöitsijän kanssa tilinpäätöksestä. Se sisältää tuloslaskelman, taseen, rahoituslaskelman, liitetiedot, toimintakertomuksen, päiväyksen ja allekirjoitukset, luettelon käytetyistä kirjanpitokirjoista ja tieto niiden säilytystavoista, luettelon tositteiden lajeista ja tieto niiden säilytystavoista ja tilintarkastajan/ien tilinpäätösmerkinnän/t. Tilinpäätösasiakirjojen tulee antaa oikea ja riittävä kuva taloyhtiön tuloksesta ja taloudellisesta asemasta. (Taloushallintoliitto 2015.)

2.4.7 Energiatodistus

Isännöitsijäntodistukseen sisältyy energiatodistus, joka perustuu taloyhtiön energiankulutukseen ja kertoo rakennuksen energiatehokkuuden. Voimassa oleva energiatodistus

tulee antaa asunnon myyntiä tai vuokrausta varten sen tilaajalle. Hallitus voi päättää laatiiko energiatodistuksen isännöitsijä, hallituksen puheenjohtaja vai pätevoitynyt energia-todistuskonsultti. (Isännöinnin käsikirja 2011, 351–352.)

2.4.8 Yhtiöjärjestys

Yhtiöjärjestys on pakollinen ja sitä voidaan pitää asunto-osakeyhtiön lakina, jonka avulla voidaan poiketa tietyistä Asunto-osakeyhtiölain säädöksistä. Asunto-osakeyhtiölaki määrää yhtiöjärjestyksen sisällöstä. Siitä selviää muun muassa yhtiön tiedot, rakennukset, osakehuoneistojen tiedot, osakkeiden määräämät oikeudet hallita osakehuoneistoa, vastikeperusteet, yhtiön muut tilat, siinä on tärkeää informaatiota esimerkiksi lunastuslausekkeesta ja tarvittaessa muita määräyksiä. (Isännöinnin käsikirja 2011, 73–74.)

2.4.9 PTS-suunnitelma

Kiinteistön huolelliseen ylläpitoon kuuluu sen hoito ja kunnossapito. Ennakoimalla ja suunnittelemalla tulevia korjaus- ja huoltotoimenpiteitä voidaan vaikuttaa taloyhtiön elinkaareen positiivisesti, ja näin ollen turvataan osakkeenomistajien sijoitusta ylläpitämällä asuntojen arvoa. Tämän tarkoittaa varautumista ja valmistautumista tuleviin remonttikustannuksiin. Teettämällä kunnossapitotarveselvityksen tai 5-10 vuoden kunnossapito-suunnitelman (PTS); antaa se myös tarpeellisen tiedon yhtiön tulevista saneeraushankkeista nykyisille ja tuleville osakkeenomistajille. (Isännöinnin käsikirja 2011, 329–330.)

2.4.10 Hitas-laskelma

Helsingin kaupunki valvoo Hitas-asuntojen jälleenmyynnin enimmäishintoja. Kun Hitas-asunnon omistaja haluaa vahvistaa asuntonsa myynnin enimmäishinnan, hänen tulee ensin ottaa yhteyttä asunto-osakeyhtiön isännöitsijään ja pyytää Hitas-enimmäishinnan vahvistamislomake. Taloyhtiö vastaa lomakkeen tiedoista, ja siinä ilmoitetaan huoneiston ja yhtiön tietoja sekä hyväksyttäväksi esitettävät yhtiö- ja huoneistokohtaiset parannukset. Hitas-laskelma toimitetaan Helsingin kaupungin asunto-osastolle ja näin ollen myyjä saa vahvistuksen enimmäishintaa varten. (Kiinteistövirasto 2015.)

Helsingin kaupungilla on noin kuukausi aikaa lunastaa Hitas-asunnon osakkeiden siirtymisestä uudelle ostajalle. Kaupunki ei kuitenkaan pääasiassa käytä lunastusoikeuttaan, jos osakkeet luovutetaan luonnolliselle henkilölle enintään huoneistolle vahvistetulla enimmäishinnalla. Isännöitsijätoimisto toimittaa tiedon toteutuneesta Hitas-asuntokaupasta kaupungille. Hitas-rajoitukset päättyvät 30 vuoden kuluttua asunto-osakeyhtiön rakennusvaiheen valmistumisesta. (Kiinteistövirasto 2015.)

2.5 Tietoa verkkokaupasta

2.5.1 Kaupankäynnin kehitys

Monilla aloilla verkkopalvelu on korvannut perinteisen kasvotusten tapahtuvan asiakaspalvelun. Muutamassa vuosikymmenessä laskujen maksaminen verkkopankissa on kasvanut 2 %:sta yli 80 %:iin. Verkkokaupasta saa monia erilaisia tuotteita ja palveluita, esimerkiksi suurin ostetuin ryhmä on matkailuun liittyvät palvelut. Asiakkaat eivät tee verkko-ostoksia pelkästään tietokoneen avulla, vaan erilaiset mobiililaitteet ovat monille tärkeä tapa tehdä hankintoja. Tutkimusten mukaan joka neljännes on tehnyt tuote- tai palveluostoksia matkapuhelimella. (Havumäki & Jaranka 2014, 10–11.)

Verkossa tapahtuva verkkokauppa voi olla yritysten välistä (B2B), kuluttajille suunnattua (B2C) tai kuluttajien välistä (C2C) sähköistä kaupankäyntiä. Sen tarkoituksena on siirtää osa aiemmin kauppiaan tekemistä työtehtävistä asiakkaan tehtäväksi, mikä taas pienentää yrityksen kustannuksia. Tärkeintä on kuitenkin ymmärtää asiakkaiden ostokäyttäytymisen muutosta ja kehittää yrityksen myyntitoimintaa monikanavaisemmaksi. Kaupankäynnin kehitystä voidaan jaotella kolmeen vaiheeseen. 2000-luvulla elämme kaupan kolmannessa kehitysvaiheessa, joka on esitetty seuraavassa kuviossa 2. (Hallavo 2013, 19–20.)



Kuvio 2. Kaupan kehitys (Hallavo 2013, 19–20).

Myynti 1960–1980 vaiheeseen kuului tehokas tuotanto. Siinä aktiivinen markkinointiviestintä ja markkinoinnin 4 P:tä ohjasivat toimintaa. Toinen vaihe eli tehokkuus toi globaalit brändit, tehokkaan ostotoiminnan ja ketjuohjauksen. Kolmannessa vaiheessa eli nykyvaiheessa, joka on nimetty tarinoiden ja asiakkaiden ajaksi, jossa kaupan painoarvo on asiakkaissa. Tarina luodaan yhdessä asiakkaan kanssa, kommunikoimalla ja osallistumalla asiakkaan ostotoimintaan monikanavaisuuden avulla. Verkkokauppa on osa tätä viimeistä monikanavaista kaupan alan muutosta, jossa valta on asiakkailla, tuotevalintojen ja mahdollisuuksien määrä on kasvanut ja ostokäyttäytyminen on muuttunut. (Hallavo 2013, 20.)

Internet on tuonut muutosta asiakkaiden ostokäyttäytymiseen ja on vaikea tietää mitä palveluita, tuotteita, markkinointikanavia ja -tapoja tulevaisuudessa pystytään tarjoamaan. Todennäköisesti muutos menee siihen suuntaan, että uudet tuotteet ym. palvelut ovat nopeammin kuluttajien käsittelyssä. (Havumäki & Jaranka 2014, 14.)

Verkkokaupan muodoista B2C (Business-to-Customer) tarkoittaa, että myyjä myy tuotteitaan suoraan kuluttajalle, ja tätä säätelee kuluttajasuojalaki. B2C-kaupalle tärkeää on asiakkaan luottamus, kun hän asioi verkossa ostoksilla. Tämän takia verkkokaupan pitää tarjota turvallisen ostospaikan asiakkailleen. (Havumäki & Jaranka 2014, 15.)

2.5.2 Verkkokaupan tuomat hyödyt

Verkkokauppa on monille tuttu ja yhä useampi kuluttaja tuntee sen kaupankäynnin peruseriaatteet. On tärkeää ymmärtää oman asiakaskunnan tarpeet ja tehdä juuri sellainen verkkokauppa, mikä vastaa heidän tarpeisiin. Seuraavassa on lista verkkokaupan hyödyistä kuluttajille, kun kyseessä on isännöitsijätoimiston asiakkaat:

- 24/7-saatavuus
- laaja valikoima ja selkeät hinnat
- löytämisen ja vertailun helppous
- ostamisen helppous
- toimitustapojen monipuolisuus
- maksutapojen monipuolisuus
- oman ostohistorian saatavuus. (Hallavo 2013, 52.)

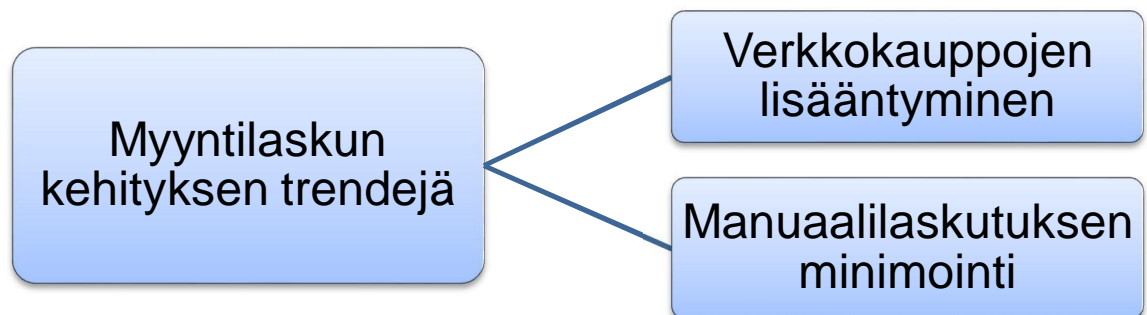
Verkkokauppa mahdollistaa asiakkaiden ja erityisesti pienempien asiakasryhmien kustannustehokkaan tavoittamisen kivijalkaliikkeiden ulkopuolelta. Verkkokauppa tavoittaa uusien asiakkaiden lisäksi myös vanhoja asiakkaita, joille uusi palvelukanava voi olla toivottu. Täällä saadaan nostettua asiakastytyväisyyttä. Tuotteet ovat asiakkaiden saatavilla 24/7 ilman lisäkustannuksia, ja tämä palvelee eritoten niitä asiakkaita, jotka eivät pysty asioimaan arkisin toimiston palveluaikoina. (Hallavo 2013, 53–54.)

Tässä eritellään muutamia poimintoja verkkokaupan hyödyistä isännöitsijätoimistolle:

- Tuotetiedot ovat saatavilla suoraan verkkosivuilla.
- Pienimuotoinen verkkokauppatoiminta ei tuo yhtä suuria kustannuksia kuin myymälässä myyminen. Verkkokaupan hallinnointi onnistuu pienellä henkilöstöllä, koska tilausten vastaanottaminen ja maksaminen voidaan pitkälti automatisoida.
- Tila ja henkilökulut ovat pieniä.
- Verkkokaupan avulla saadaan asiakkaiden ostokäyttäytymisestä tietoa, mikä taas on apu markkinoinnissa.
- Verkkokauppa on tavoitettavissa Internetin avulla.
- Asiakkaat voivat myös toimia yrityksen markkinoijina, koska he jakavat kokemuksia ja kertovat yrityksen tarjoamasta palvelusta muille potentiaalisille asiakkaille. (Havumäki & Jaranka 2014, 13.)

2.5.3 Verkkokaupan tuomat haasteet

Verkkokaupan myyntitapahtumien käsittely voi olla vielä tehotonta ja ongelmallista yrityksen olemassa olevan ERP-järjestelmän myyntireskontrassa ja kirjanpidossa. Yritysten taloushallintojärjestelmät on yleensä otettu aiemmin käyttöön eikä vasta jälkikäteen verkkokauppaprosessia suunniteltaessa. Verkkokauppaprosessi ei integroidu nykyiseen järjestelmään riittävän hyvin eikä siksi tue tehokasta talousprosessia. Lisäksi verkkokauppamyynnin volyymien kasvaessa tulee tarve automatisoida reskontra ja kirjanpito-käsittely, ettei sen käsittelyyn kulu kohtuuttomasti aikaa ja vaivaa. Automatisointi on kontrollointikeino suuria lasku- ja rahavirtoja varten. Seuraavassa kuviossa 3 on kuvattu yritysten myyntilaskutuksen kehityksen trendejä. (Lahti & Salminen 2014, 79.)



Kuvio 3. Myyntilaskun kehityksen trendit (Lahti & Salminen 2014, 79).

Luvun 2.4 jälkeen esitellään isännöitsijätoimiston hallinnoimia asiakirjoja ja lomakkeita. Nämä asiakirjatuotteet ovat yleisimpiä dokumentteja, joita isännöitsijä yleensä ylläpitää ja joita asunto-osakeyhtiölaki velvoittaa toimittamaan osakkeenomistajille. Suurin tilausasiakirjatuote on isännöitsijäntodistus liitteineen, joita tilataan asunnon myyntiä varten (Ojala 2016).

Dokumenttien ylläpitäminen tuo jo omia haasteita, koska esimerkiksi osakeluetteloiden ylläpitäminen ei ole pelkästään isännöitsijätoimiston käsissä. Osakkeen omistajien pitää toimittaa kauppakirjat tai muut luovutusasiakirjat, missä ilmenee uuden omistajan tiedot ja omistusosuudet huoneistosta. Osakkeenomistajan tulee myös itse huolehtia, että isännöitsijätoimisto saa kaikki tarvittavat paperit.

3 Nykytilan selvitys

Tässä luvussa kerrotaan teoriakirjallisuuden pohjalta Isännöintityön nykypäiväisistä suuntauksista. Nämä suuntaukset ja miksei myös hyvän asiakaspalvelutyön edellytykset koskevat palvelutyön muuttumista asiakaslähtöisemmäksi monikanavaisen ja sähköisen asiakaspalvelun avulla. Tämä osio selvittää lisäksi, että isännöitsijätoimiston työskentelytapoja pystytään nopeuttamaan ERP-tietojärjestelmien avulla, isännöitsijätoimiston myyntitulot koostuvat taloyhtiön sopimuslaskutusta ja isännöintisopimuksen ulkopuolisista erillislaskutettavista palveluista. Tästä löytyy myös tietoa nykyisestä asiakirjatilauksesta, niiden tilaajista ja tilausmääristä. Lopuksi havainnoidaan myös alueen kilpailijoista.

3.1 Sähköinen ja monikanavainen palvelu isännöitsijäyrityksessä

Mohamed Jaman ja Ville Korhosen opinnäytetyössä Sähköinen isännöinti taloyhtiössä; tutki Isännöitsijätoimiston asiakkaiden sähköisien palveluiden käyttöä ja niiden tarpeellisuutta. He teettivät vuonna 2012 asukkaille kyselyn, jonka tulokset viittasivat sähköisien isännöintipalvelujen merkityksen korostuvan jo lähitulevaisuudessa. Sähköinen asiointi mahdollistaa kansalaiselle nopeampaa ja monipuolisempaa palvelua. Myös sosiaalisen median käyttö on lisääntymässä ihmisten parissa. Sähköisten palveluiden avulla isännöitsijän työtehtävät ovat nopeutuneet huomattavasti. Tällä hetkellä taloyhtiöiden asukkaat alkavat olla sitä sukupolvea, että he vaativat sähköisiä palveluita enemmän käyttöönsä. (Jama & Korhonen 2012, tiivistelmä.)

Monikanavaisuus eli omnichannel tarkoittaa yrityksen tarjoamia useita asiointi-, myynti- ja palvelukanavia asiakkaille. Isännöintialalla, niin kuin muillakin aloilla digitaaliset kanavat ovat nousseet yhä vauhdikkaammin asiakkaiden tarjolle perinteisten kanavien lisäksi. Monikanavaista toimintaympäristöä on havainnollistettu kuviossa 4 ja siihen kuuluvat ainakin seuraavat kanavat:

- kivijalkaliikkeet
- verkkokauppa / verkkosivusto
- sosiaalinen media
- perinteinen media
- mobiilikanavat

- suosittelut ja keskustelut
- asiakaspalvelu.

Monikanavainen palvelukokonaisuus tarjoaa kattavan ja onnistuneen asiakaskokemuksen. Olennaista siinä on, että hinta-, tuote- ja muut tiedot ovat saatavilla oikeista paikoista ja useista kanavista, ja että asiakasviestintä on vuorovaikutteista. (Omni Partners Oy 2015.)



Kuvio 4. Monikanavainen asiakaspalvelu (Omni Partners Oy 2015.)

Jaman ja Korhosen mielestä perinteinen isännöinti ei todennäköisesti korvautu kokonaan sähköiseksi lähitulevaisuudessa, koska taloyhtiöiden kaikkia kokouksia ei voida vielä kokonaan siirtää virtuaaliseen muotoon. Se vaatisi riittävän tekniikan sekä osaamistason niin toimistolta, kuin huoneistojen omistajilta. Isännöitsijätoimistossa sähköisen asiointin vaihtoehto on perinteinen asiointi, joka tapahtuu esimerkiksi kirjeenvaihdolla, asiakaskäynnillä ja puhelinpalvelulla. Sähköisellä asiointilla pyritäänkin vähentämään

asiointitarvetta tietyssä organisaatiossa. Sillä saadaan kuluttajille ja yrityksille huomattavia etuja sekä säästöjä. Sähköistä palvelut ovat helposti saatavilla, ajasta ja paikasta riippumatta. Palveluiden käytössä välineenä ovat esimerkiksi matkapuhelin tai tietokone. Se on asiakaskeskeistä, kustannustehokasta, turvallista ja vähentää paperi-työtä. (Jama & Korhonen 2012, tiivistelmä.)

Artikkelissa Millainen on asiakaskokemus monikanavaisessa ympäristössä? kerrotaan asiakkaiden asiointi, tiedonhaku ja ostokäyttäytymisen muuttuneen jo monikanavaisemmaksi - ajasta ja paikasta riippumattomaksi. Monikanavaisessa palvelukokonaisuudessa halutaan tarjota tuotteita ja palvelua siellä missä asiakas on. Asiakasta joko palvellaan tai hänelle tarjotaan itsepalvelua kohderyhmän ja kanavan mukaan. Monikanavaisessa toimintaympäristössä asiakas odottaa palvelun löytyvän oikeista kanavista juuri hänen käyttämillään päätelaitteilla. Lisäksi asiakas haluaa tietoa juuri sillä hetkellä, jolloin hän sitä tarvitsee. Kiteytettynä monikanavainen palvelu on palvelun viemistä asiakkaan luokse hänen päätelaitteesta, asiointikanavasta tai kellonajasta riippumatta. (Omni Partners Oy 2015.)

3.2 Isännöitsijätoimiston tietojärjestelmät ja niiden kehittäminen

Nykyään isännöitsijätoimistot pystyvät tehostamaan ja automatisoimaan toimintaansa, millä saadaan vähennettyä turhaa käsityötä, säästetään aikaa ja rahaa ja pyritään minimoimaan toiminnan virheet. Isännöintialalla on käytössä erilaisia tietojärjestelmiä ja ohjelmistoja, joiden avulla voidaan esimerkiksi hallinnoida useiden eri taloyhtiöiden asukas ja osakasluetteloita, seurata vuokra- ja vastikereskontraa ja tehdä osakkaille lainaosuuslaskelmia yhtiön pääomalainoista. Järjestelmien avulla voidaan tehdä isännöitsijäntodistuksia, talonkirjaotteita, tulostaa osakeluetteloita ja samalla laskuttaa myyntireskontratoinnin avulla tilauksista. (Isännöinnin käsikirja 2011, 735–736.)

Työnteon mielekkyyttä ja nopeutta helpottavat yrityksen sopivat työtilat ja toimivat työvälineet, kuten tietokoneet ja ohjelmat. Työvälineiden toimivuus tuo säästöjä ajallisesti ja rahallisesti, ja helppokäyttöisyys vaikuttaa työntekijöiden haluun tehdä työtä mahdollisimman hyvin. Siksi yrityksen on hyvä päivittää tietojärjestelmiä ajan mittaan, kuitenkin vain siinä tapauksessa, että työnteko tehostuu entisestään ja järjestelmän koetaan maksavansa itsensä takaisin. Näin ollen järjestelmien päivitys voi tuoda muutoksia toiminta-

malleihin ja -prosesseihin. Ennen järjestelmäpäivitystä tärkeintä on huomioida henkilökunnan työtehtävät ja se, että uutta järjestelmää käytettäisiin jatkossa niin kuin aiemmin työssä on ollut tapana toimia. (Isännöinnin käsikirja 2011, 736–737.)

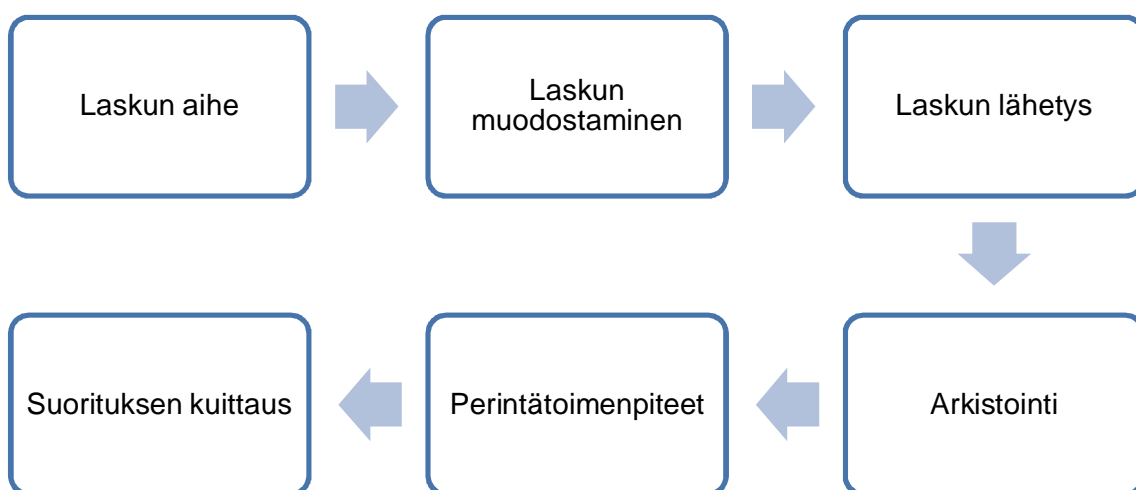
Tietojärjestelmän kehittämisessä tulee välttää tilannetta, ettei se tuo yrityksen työntekijöille ja asiakkaille lisäarvoa ja että ne ovat liian hankalia käyttää. Henkilökunnan pitää myös olla motivoitunut kehitykseen, eikä uusia järjestelmiä kannata ottaa ensin käyttöön ja jättää sitten pian kesken. Kehittämisprojektien kesken jättäminen saattaa viestiä työntekijöille, että töissä ja projekteissa on lupa jättää asiat kesken. Kehitystoiminnassa asiat eivät parane hetkessä, vaan toiminnan parantuminen vaatii aikaa ja panostamista. Tietojärjestelmän kehittämisessä on myös hyvä muistaa asiakasnäkökulma ja pohtia, saako jonkin toiminnon siirrettyä asiakkaan tehtäväksi. (Isännöinnin käsikirja 2011, 737.)

3.3 Isännöitsijätoimiston myyntilaskutusprosessi

Isännöitsijätoimiston myyntitulot koostuvat taloyhtiön sopimuslaskutusta ja isännöintisopimuksen ulkopuolisista erillislaskutettavista palveluista. Isännöinnin sopimuslaskutus tapahtuu kuukausiveloitusperusteisesti, ja kuukausihinta perustuu hallituksen ja isännöitsijän tekemän Isännöintisopimukseen. Sen sisältö määrää, mitkä tehtävät kuuluvat kuukausipalkkion piiriin ja mitkä tehtävät erillislaskutukseen. Asiakirjat ovat erillislaskutettavia, ja esimerkiksi isännöitsijätodistuksesta isännöitsijä saa asunto-osakeyhtiön lain nimissä veloittaa kohtuullisen korvauksen. Seuraavaksi kerrotaan yrityksen myyntilaskutusprosessista yleisesti.

Isännöitsijätoimiston myyntitulo koostuu sopimuslaskutuksen mukaan taloyhtiöiden kuukausiveloituksesta ja hinnaston mukaisen erinäisten palveluiden myynnistä. Tällaisessa kaupankäynnissä ei myydä konkreettista tavaraa, vaan tiettyä palvelua ja asiantuntijuutta, jonka asiakas saa itselleen. Asiakirjojen myynnissä on erityisen tärkeää noudattaa lakia ja säädöksiä, jotka määrää dokumenttien sisällöstä. Esimerkiksi asunto-osakeyhtiölaki määrää isännöitsijätodistuksen sisällöstä. Tässä dokumentissa on käytävä oikeat tiedot yhtiön taloudellisesta tilasta, rakennuksien kunnosta, mahdollisesta lunastuslaukkeesta, huoneiston hallintaan otosta, maksamattomista yhtiövastikkeista ja lainavastuista. Virheellisten tietojen ilmoittaminen voi johtaa isännöitsijätoimiston vahingonkorvausvelvolliseksi.

Yrityksen myyntilaskutuksen kokonaisprosessi alkaa laskun laadinnasta ja päättyy suorituksen kirjautumisesta pääkirjanpitoon. Sähköisessä myyntilaskutuksessa on hyvä kuitenkin muistaa sen kokonaisprosessi: Laskun laatiminen, lähetyks, arkistointi ja myyntireskontra. Laskun lähettäjän työssä painoarvoa tuovat sähköinen, automatisoitu ja tehokas laskutusprosessi. Myyntilaskutuksen perustoiminnot onkin jo automatisoitu monissa yrityksissä. Seuraavassa kuviossa 5 on esimerkki myyntilaskutusprosessista.



Kuvio 5. Myyntilaskutusprosessi (Lahti & Salminen 2014, 79).

Ennen laskun lähetyksä laskuttajan tulee täyttää ja tallentaa manuaalisesti ERP-järjestelmään laskutiedot. Tehokas laskutus toimii sähköisesti ja mahdollisimman automaattisesti. Integroidut järjestelmät yrityksen taloushallinnon kanssa ja lisäksi käyttäjien ohjelmaosaaminen hyödyntää sovelluksien käyttöä. Digitaalisuuden parhaan tehokkuuden takaa itsepalvelun hyödyntäminen, esimerkiksi ihannetilanteessa asiakas itse syöttää laskun tiedot ja tapahtumat verkkokaupassa asioidessa. (Lahti & Salminen 2014, 85–86.)

3.4 Isännöitsijätoimiston nykyinen asiakirjatilausprosessin kuvaus

Isännöitsijätoimistolla on käytössä Visman tarjoama ERP-järjestelmä, johon jokaisen taloyhtiön perustiedot, huoneistotiedot, osakas ja asukastiedot on syötetty. Järjestelmä

tarjoaa samassa myös tiliointikartan, kirjanpitosovelluksen, lainaosuuslaskelman, vuokra- ja myyntireskontran. Ohjelma tarjoaa valmiiksi asiakirjojen tulostuksen ja esimerkiksi jokaiselle isännöitsijätodistukselle siirtyvät tarvittavat tiedot järjestelmästä suoraan. Asiakirjan luominen on helppoa ja vaivatonta, eikä sen luomiseen kulu paljoa aikaa. Liitteet, kuten yhtiöjärjestys, tasekirja ja energiatodistus, ovat saatavilla myös sähköisesti tallennettuna PDF-tiedostoina yrityksen verkkokansioista. Suurin työllistävin tekijä on tarkistaa isännöitsijäntodistuksen virheettömyys ja se, että lainaosuuslaskelmat ovat ajan tasalla.

Isännöitsijäntodistukset pitää aina allekirjoittaa, ja taloyhtiön isännöitsijä vastaa viime kädessä todistuksen oikeellisuuden sisällöstä. Todistus on monen työntekijän ja heidän työtehtäviensä aikaansaannos. Isännöitsijäntodistukselle siirtyy paljon tietoja yhtiön hallinnasta, rahoituksesta ja kirjanpidosta, teknisestä ylläpidosta yms. Taloyhtiön lainoja ja vastikkeita valvovat kirjanpitäjät, taloyhtiön tekniset perustiedot on syötetty järjestelmään, hallinnoiva isännöitsijä osallistuu kokouksiin ja hänellä on ajantasaiset tiedot ja päätökset ja remontteja valvovat ja käsittelee tekniset isännöitsijät. Isännöintitoimiston asiakaspalvelu vastaanottaa pääasiassa kaikki asiakirjatilaukset ja hoitaa yleensä myyntiprosessin alusta loppuun. Kuviossa 6 on esimerkki isännöitsijätoimiston asiakirjojen tilaus- ja myyntilaskuprosessin vaiheista.



Kuvio 6. Isännöitsijätoimiston nykyinen asiakirjatilausprosessi.

Asiakirjan **tilaus vastaanotetaan** ensin asiakaspalvelussa joko a) sähköisesti sähköpostilla, b) toimiston Internet-sivustossa tehdyllä asiakirjatilauksella tai c) suullisesti tehdyllä tilauksella. Seuraavaksi **tarkistetaan**, että tilaajalla on valtuudet tilata todistus. Tilaajan tulee olla joko osakeluetteloon merkitty huoneiston omistaja tai hänen valtuuttama henkilö. Taloyhtiön kirjanpitäjä laskettaa säännöllisesti huoneistojen lainaosuustiedot, jotta isännöitsijäntodistukselle ilmenee huoneiston ajantasaiset velkaosuudet.

Tietojen tarkistuksien jälkeen **todistus tulostetaan** käytössä olevasta kiinteistöhallinnon ERP-järjestelmästä ja allekirjoitettuaan hallinnollisella isännöitsijällä. Tilauksen käsitteilyä liittävät muut tarvittavat **liitetiedostot**, kuten tasekirjan, PTS-korjausohjelman, energia-todistuksen, pohjapiirustuksen ja yhtiöjärjestyksen. Viimeisenä tehdään **lasku** ja se yleensä tulostetaan ja lisätään isännöitsijäntodistuksen liitteeksi. Tilausta vastaanottaessa tilaajan täytyy myös ilmoittaa laskutustiedot. Lopuksi **asiakirjapaketti lähetetään** tilaajan toiveiden mukaisesti joko sähköisesti sähköpostilla, postitse kirjekuoressa tai tilaaja noutaa sen itse toimistolta. Jälkikäteen seurataan myyntireskontrasta, että maksusuoritus on hoidettu tai tarvittaessa tehdään **perintätoimenpiteet**.

3.5 Isännöitsijäntodistusten tilaajat ja tilausmäärät

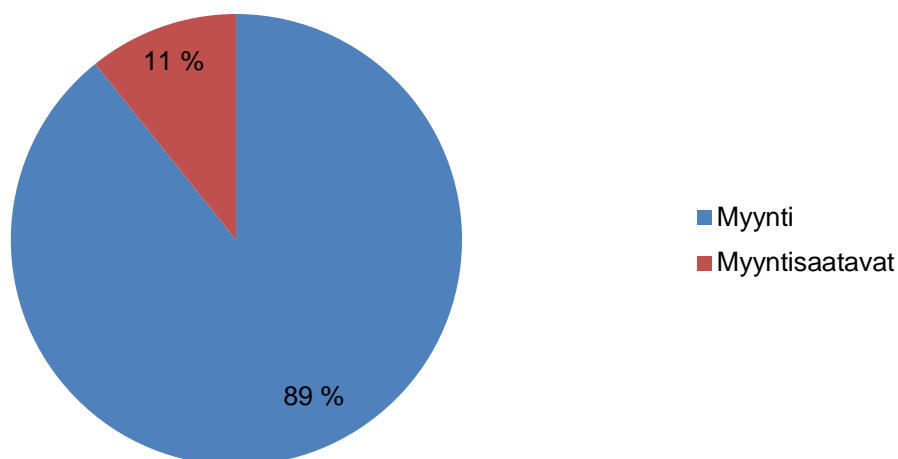
Isännöitsijätoimistolla asiakirjojen tilaus on moniosainen prosessi, kuten edellisessä luvussa on selvitetty. Isännöinti Saamisen myyntilaskutus koostuu pääosin FInvoice-laskuina tehdyistä taloyhtiöiden sopimuslaskutuksesta ja remontti-ilmoitusten tarkastus- ja valvontakululaskutuksesta. Suurin erillisveloitettaviin myyntilaskutustuotteisiin kuuluva tuote on isännöitsijäntodistus liitteineen, jonka maksajana on yleisimmin asunto-osakkeen omistaja (Ojala 2016). Todistuksia tilaavat yleensä asuntojen osakkeenomistajat ja kiinteistönvälittäjät. Isännöitsijätoimistolta voidaan tilata myös muita dokumentteja, kuten muun muassa osakeluetteloita, energiatodistuksia, talonkirjaotteita, lainaosuuslaskelmia, yhtiöjärjestyksiä ja tasekirjoja.

Kiinteistöliiton teettämän kyselyn mukaan Isännöitsijäntodistus liitteineen maksoi vuonna 2013 keskimäärin 83,20 euroa. Tutkimuksen mukaan joka neljännes veloitti 60 euroa tai vähemmän ja neljännes 100 euroa tai enemmän. Kallein isännöitsijäntodistuksen hinta

liitteineen oli 232 euroa. (Isännöintipalkkiot 2013 tutkimus 2014.) Isännöinti Saarisen hinnaston isännöitsijätodistus tilinpäätöksineen on alle kyselyn teettämän keskiarvon. (Palveluhinnasto 2015.)

Isännöintiyrityksen tilikausi 2015 loppui tammikuussa 2016, ja tilikauden aikana saatujen isännöitsijätodistusten myyntituottojen mukaan voidaan laskea, että keskiarvoinen tilausmäärä kuukausitasolla oli viime vuonna yli 50 kuukaudessa. Tilausten määrät vaihteletoki kuukausitasolla. (Ojala 2016.) Kuviossa 7 näkee isännöitsijätodistusten myyntisaatavien määrän tilikauden 2015 aikana.

Isännöitsijätodistusten myyntimäärä



Kuvio 7. Isännöitsijätodistusten myyntimäärä 2015.

Edellä olevasta kuviosta selviää, että tältä isännöitsijätoimistolta jää käytännössä 1,4 kk edestä rahasaatavia asiakirjatilauksien pohjalta. "Myyntisaatavat ovat luotolla myynnistä aiheutuva kirjanpidon erä ja määräaikainen kassavaje. Myynnistä saatavien varojen kassaan virtaus voi olla hyvinkin pitkä prosessi riippuen toimialasta. Asiakkaan tilaushetkestä alkaa myyjäosapuolen resursseja sitova prosessi, jonka lopulla asiakas viimein maksaa saamastaan tuotteesta tai palvelusta" (Paloheinä 2013, 8.).

Maksun laiminlyönti voi johtua asiakkaan maksukyvyttömyydestä tai haluttomuudesta maksaa velka. Tällöin yritys ryhtyy perintätoimenpiteisiin, jonka tarkoitus on saada maksumuoritus velalliselta. Perinnän tehtävänä on yhteyden saaminen velalliseen ja velan

vanhentumisen estäminen. Mikäli kysymyksessä on asiakkaan maksukyvyttömyys, loppuun asti viety perintätoimenpide voi parhaimmillaankin yltää vain osittaiseen suoritukseen. Jos syynä on asiakkaan maksuhaluttomuus, velka saadaan yleensä kokonaan perityksi. (Paloheinä 2013, 14.)

Tässä isännöitsijätoimistossa perintää tehdään kerran kuukaudessa, kun kyseessä on sopimuskulutuksen piiriin kuuluvat saamiset. Taloyhtiöiden kirjanpitäjät perivät esimerkiksi osakkeenomistajien vastikesuorituksia. Isännöitsijätoimisto perii myös kuukausimaksut taloyhtiöiden isännöinnistä. Kuitenkin ulkopuoliseen laskutukseen kuuluvat asiakirjamyynnit ovat perinnässä harvemmin, noin kahdesti vuodessa. (Ojala 2016.) Perintää voi hoitaa joko itse tai ammattilaisen avulla. Joka tapauksessa perinnästä aiheutuu aina kuluja. Perintätoimet sitovat työntekijöiden aikaa, työvälineitä ja aiheuttaa paperi- ja postituskustannuksia. (Paloheinä 2013, 18.)

3.6 Haastatteluaineiston kerääminen

Tämän opinnäytetyön haastattelut toteutettiin sähköpostin välityksellä. Työntekijöiden haastattelulla pyrittiin selvittämään, miten asiakaspalvelussa koettiin nykyinen tilausprosessi. Nykyiset asiakirjojen tilaukset tulevat toimiston asiakaspalveluun monesta eri kanavasta. Suurimmat tilausmäärät tulevat puhelimesta toimiston aukioloaikoina ja myös aukioloaikojen ulkopuolella Internet-sivuston asiakirjatilauksen kautta. Tilauksen käsitteijä lähettää sen sähköpostin liitteenä tai postittaa valmiin dokumentin asiakkaan toiveiden mukaisesti. Tilauksen mukana annetaan lasku liitteenä. (Kesänen 2016.)

Asiakaspalvelun työntekijältä kysyttiin myös mielipidettä verkkokauppatilaamisesta. Verkkokaupan perustamista koskevia kysymyksiä esitettiin kuitenkin alan asiantuntijalta Mikko Nurmiselta. 36-vuotias Mikko Nurminen on toiminut yrittäjänä pian 20 vuotta. Hän on perustanut useita startup-yrityksiä, kuten muun muassa Kotisivukoneen, hakuyritys AddSearchin ja Airbnb-markkinalle suunnatun Hostawayn. Kotisivukone oli sekä Suomen suosituin kotisivupalvelu että verkkokaupparatkaisu pienyrityksille, mikä nousi alansa markkinajohtajaksi yli 12 000 asiakkaallaan ja yli 2 000 verkkokaupalla. Nurminen toimii tällä hetkellä useissa eri hallituksissa, kuten muun muassa Suomen Liikemiesyhdistyksessä, Espoon Yrittäjissä ja Salibandyliigassa. Hän on viime aikoina myös perus-

tanut Pikkuyrittäjät organisaation, joka tarjoaa alakouluille maksuttoman ja helposti käytöön otettavan yrittäjyyskasvatusohjelman, jossa lapset perustavat omia pikkuyrityksiään. (Nurminen 2016.)

3.7 Benchmarking ja kilpailijahavainnot

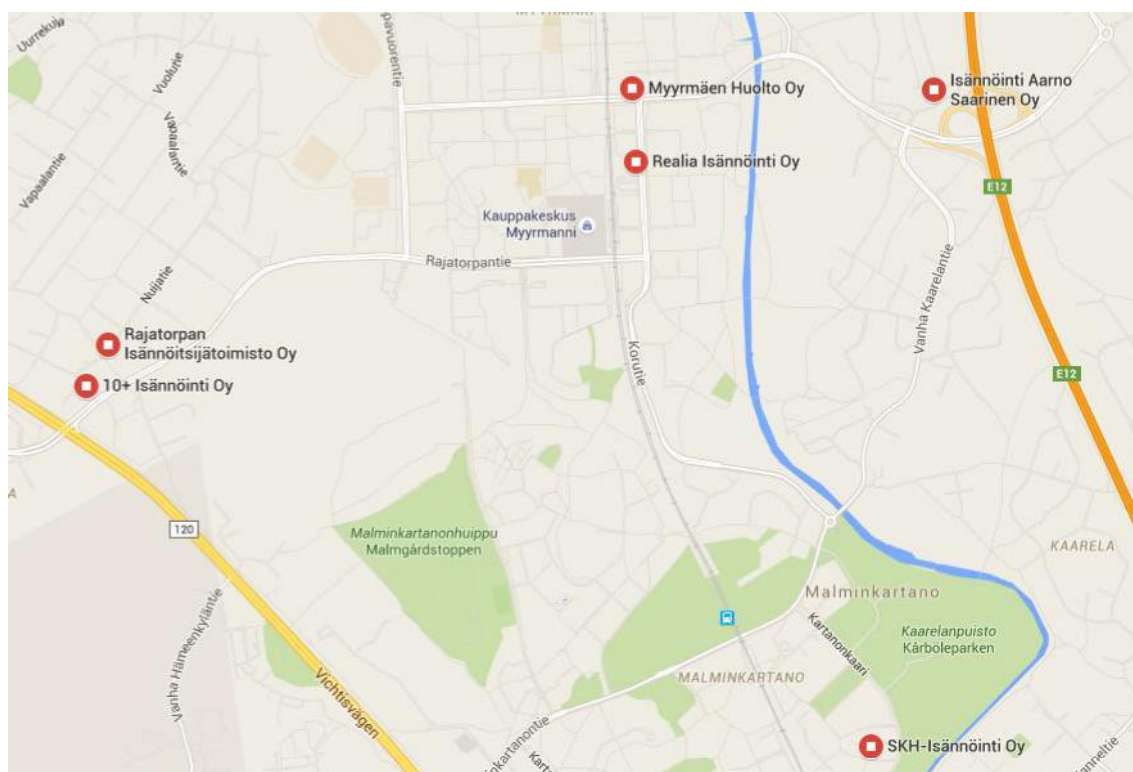
Asiakirjojen tilaus verkkosivuilla on tänä päivänä tavanomaista. Tästä mainittiin kappaleessa 2, jossa esiteltiin Patentti- ja rekisterihallituksen tarjoama Virre-tietopalvelu ja viranomaisasioinnissa käytettävä Suomi.fi sivusto. Isännöintialalla on hyvä seurata kilpailijoiden liikkeitä, ja muutaman pääkaupunkiseudulla toimivan Isännöintiyrityksen on huomattu ottaneen käyttöönsä verkkokauppatilauksen. Seuraavaksi esitellään erään Helsingissä sijaitsevan isännöitsijätoimiston verkkokauppaa.

Esimerkiksi Helsingissä toimiva isännöintiyritys A on siirtynyt asiakirja- ja lomaketilauksissa verkkokauppaan. Helsingin keskustassa sijaitseva isännöintiyritys A kooltaan hieman pienempi isännöintitoimisto, jolla on vähemmän henkilökuntaa ja hallinnoitavia taloyhtiöitä, kuin tällä isännöintitoimistolla. Yrityksen verkkosivustonsa ohjaa asiakkaan tilaamaan suoraan verkkokaupan kautta ja lisäksi huomauttaa kuluttajalle maksusuorituksen tapahtuvan ennen asiakirjojen lähetystä. Vaihtoehtoinen asiakirjatilaus tapahtunee yhteydenotto-välilehdellä löytyvän puhelinumeron ja sähköpostiosoitetiedon avulla. (Liite 2.)

Seuraavissa kuvasarjaliitteissä (Liite 2.) nähdään isännöintiyritys A:n verkkokauppatilausprosessi. Heidän verkkokauppa tarjoaa asiakkaalle kymmenen eri asiakirja- ja lomaketuetta. Ensin asiakas valitsee tuotteen, jonka tuotenimi ja siinä oleva sisältöluettelo kuvaa tilattavan asiakirjapaketin sisällön. Niissä tilaustuotteissa on lisäksi maininta, joissa on tilaajarajoituksia asunto-osakeyhtiölain määräyksen mukaisesti. Esimerkiksi kiinteistövälittäjällä on oltava myyntitoimeksiantosopimus osakkaalta, joka tulee toimittaa tilauksen yhteydessä. Ilman toimeksiantoa välittäjälle ei voida luovuttaa huoneistoon liittyviä dokumentteja.

Isännöintiyritys A:n verkkokauppa ohjaa asiakasta etenemään tilausprosessissa vaivattomasti ja jouhevasti seuraavaan kohtaan. Heidän tarjoama verkkokauppal palvelu on helppokäyttöinen ensikertalaiselle, jos on muuten tottunut verkkokaupoissa asioimiseen. Viimeisenä tämän yrityksen verkkokaupprosessissa asiakas syöttää laskutus- ja toimitustiedot, valitsee itselleen sopivimman toimitustavan, ja hyväksyy kauppa- ja toimitusehdot. Tietojen syöttämisen jälkeen tilaus lähetetään, mikä avaa asiakkaalle maksamisen vaihtoehdot: Paytrailin, verkkopankkimaksamisen tai luottokorttimaksun (Liite 2.)

Tätä opinnäytetyötä koskevalla isännöitsijätoimistolla lähialueelle sijoittuvia kilpailevia isännöintitoimistoja (katso kuvio 8), joista osalla on valmiita sähköisiä asiakirjatilauslomakkeita ja osalta löytyvät verkkosivuilta yhteystiedot. Yksi alueella kilpaileva isännöintiyritys B markkinoi esimerkiksi sen verkkosivuilla ilmaista isännöitsijäntodistusta asunnon vuokrausta varten Suomen Vuokranantajat ry:n ja Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry:n jäsenille. Yrityksen tarjoaman palvelun kuvataan olevan "merkittävä ja tervetullut uutuus", koska vuokrausvälitykseen on ollut vaikeaa saada erillistä lain määräämää isännöitsijäntodistusta. Laki ei määrää isännöitsijäntodistusta vuokrausta varten pakolliseksi, jolloin vuokranantaja ei ole välttämättä siitä halunnut maksun johdosta tilata. "Vuokranantajat innostuvat varmasti käyttämään ilmaista todistusta" toiminnanjohtaja Suomen Vuokranantajista sanoo (Koro-Kanerva 2016). Isännöintiyritys B onkin sanojensa mukaan panostanut voimakkaasti digitaaliseen palveluun, ja he kokevat palvelun olevan osa vastuullista isännöintiä. (Isännöintiyritys B, 2016.)



Kuvio 8. Kilpailevat isännöintitoimistot (GoogleMaps 2016).

Kahdella toisella alueen isännöintitoimistolla on käytössä sähköinen asiakirjatilauksinto yritysten verkkosivuilla. Näistä Isännöitsijäyrittäjä C:llä on hyvin yksinkertainen ja pelkistetty tilauslomake, jossa asiakas voi valita sähköpostitoimituksen, postituksen tai noudon lisäksi maksutavaksi kortin tai käteisen. Tilauksen lopussa asiakkaalle tulee

viesti, jossa kiitetään yhteydenotosta ja tilaus käsitellään mahdollisimman pian. Asiakkaalta ei siis veloiteta tilauksen yhteydessä, joten oletettavasti pankki- ja luottokorttimaksaminen tapahtuu noudon tai muun etämyynnin avulla. (Liite 3) Isännöinti D:llä on vastaavanlainen lomake, joka on myös varsin selkeä (Liite 4). Nämä isännöitsijätoimistoyritykset pyytävät aina dokumenttitilauksissa lähettäjältä liitteenä toimeksiannon, mikäli tilaaja on joku muu kuin osakkeenomistaja. Lisäksi Länsi-Vantaalla on muita isännöitsijätoimistoja, jotka vastaanottavat asiakirjatilaukset perinteisesti asioimalla puhelimitse, sähköpostitse tai käymällä toimistolla.

4 Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset

Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset perustuvat edellä olevaan teoriaan ja haastatteluihin. Tässä osiossa on pyritty vastaamaan tutkimusongelmien ja kysymyksien perusteella. Tutkimusongelmia ja kysymyksiä oli laadittu seuraavasti:

- Mitkä asiakirjatilaukset soveltuisivat verkkokauppaan?
- Mitä yrityksen on otettava huomioon verkkokauppaa perustaessa?
- Onko jollain toisella isännöitsijätoimistolla jo käytössä toimiva verkkokauppa?

Yllä olevista kysymyksistä on tehty omat otsikoidut osiot. Tutkimuskysymyksessä *Mitä yrityksen on otettava huomioon verkkokauppaa perustaessa?* on kysymyksen laajuuden johdosta tehty alaotsikoita ja pyritty vastaamaan mahdollisimman laajalta näkökulmalta.

4.1 Mitkä asiakirjatuotteista soveltuvat verkkokauppaan?

Luvussa 2.4 esitellään isännöitsijätoimiston hallinnoimia asiakirjoja ja lomakkeita. Nämä asiakirjatuotteet ovat yleisimpiä dokumentteja, joita isännöitsijä yleensä ylläpitää ja joita asunto-osakeyhtiölaki velvoittaa toimittamaan osakkeenomistajille. Suurin tilaus-asiakirjatuote on isännöitsijäntodistus liitteineen, joita tilataan asunnon myyntiä varten.

Joidenkin dokumenttien ylläpitäminen tuo jo omia haasteita, koska esimerkiksi osakeluetteloiden ylläpitäminen ei ole pelkästään isännöitsijätoimiston käsissä. Osakkeenomistajan pitää toimittaa kauppakirja tai muu luovutusasiakirja ja osakekirjan kopio,

missä ilmenee uuden omistajan tiedot ja omistusosuus huoneistosta. Osakkeenomistajalla on velvollisuus huolehtia, että isännöitsijätoimisto saa kaikki tarvittavat paperit. Isännöitsijän velvollisuus on taas tarkistaa, että saa tarvittavat ja oikeelliset tiedot osakeluettelomerkin varten. Isännöitsijän tulee myös valvoa, että omistaja huolehtii varainsiirtoveron maksamisesta.

Asiakirjoista yksittäiset tilaustuotteet, kuten yhtiöjärjestys, energiatodistus, PTS-suunnitelma ja tasekirja tilinpäätöksineen ovat pitkäaikaisempia dokumentteja, ja niitä ei erikseen tarvitse muokata tilaajaa varten. Tilinpäätös ja PTS-suunnitelma esitellään ja vahvistetaan yhtiökokouksessa kerran vuodessa. Energiatodistus ja yhtiöjärjestys laaditaan vielä pidemmäksi aikaa voimassa olevaksi. Nämä dokumentit voisivat olla asiakkaalle heti saatavilla verkkokauppatilauksesta eli niissä ei tarvitsisi olla varsinaista toimitusaikaa. Tämä helpottaisi myös työntekijöiden tilauksien käsittelyä, koska näiden tuotteiden osalta tilausprosessi olisi automatisoitu ja asiakas itse suorittaisi tilausprosessin alusta loppuun.

Seuraavat tuotteet, kuten isännöitsijäntodistukset, osakeluettelot, Hitas-laskelmat ja lainaosuuslaskelmat, ovat taas tuotteina sellaisia, että niiden yksilölliset rekisteröintitiedot vaativat ensinäkäsittelyä, seuranta ja ylläpitoa toimiston henkilökunnalta. Nämä dokumentit ovat yksilöllisiä, koska niissä vaihtelevat muun muassa omistajan, huoneiston, vastikeperusteen ja velkaosuuksien tiedot. Niitä asiakas ei pysty saamaan suoraan verkkokaupasta, koska näiden dokumenttien pitää olla valtuutetun isännöitsijän allekirjoittamia ja tarkistamia. Haasteista huolimatta nämä kaikki dokumentit ja asiakirjat ovat isännöitsijätoimistolle arkipäivästä käsittelyä ja soveltuvat verkkokauppatilaamiseen. Asiakkaalle on ilmoitettava selkeästi verkkokaupassa tilattavien papereiden toimitusaika asiakaspalvelua ja -tyytyväisyyttä huomioiden.

4.2 Kilpailijoiden asiakirjojen verkkotilaaminen

Yrityksen on analysoitava kilpailijoita ja tehdä havaintoja heidän toiminnastaan, esimerkiksi siitä, onko kilpailijoilla kenties jo olemassa samoja tuotteita saatavilla verkkokaupan kautta omilla nettisivustoilla. Kilpailijoiden verkkosivuilta selviää mitä ominaisuuksia tuotteissa on, miten ne ovat hinnoiteltu ja millaisia vahvuuksia niissä on. Verkkokaupan perustaminen ja pyörittäminen vaatii myös useiden eri tahojen yhteistyötä, ja tämän vuoksi

on selvítettävä, mitä kumppaneita verkkokaupan perustamiseen tarvitaan. (Havumäki & Jaranka 2014, 59.)

Kuten luvussa 3.4 käy ilmi, alalla on havaittavissa isännöitsijätoimisto (Isännöitsijätoimisto A), joka on jo siirtänyt asiakirjojen ja lomakkeiden tilauksen verkkokauppaan. Kilpailijatoimijan tuotteiden hinnat ovat kiinteistöliiton teettämän tutkimuksen rajoissa (kappale 3.2) ja tilausprosessi on varsin selkeä tilaajan näkökulmasta. Lähialueella toimivien isännöintiyritysten verkkosivuja katsoessa voidaan todeta, että osalla on käytössä sähköinen lomaketilaus tai verkkosivut kertovat toimistojen yhteystiedot, mutta kyllään ei vielä ole käytössä verkkokauppaa. Dokumenttitilauksissa lähettäjältä on pyydettävä liitteenä toimeksianto, mikäli tilaaja on joku muu kuin osakkeenomistaja.

Kotisivukoneiden perustaja Mikko Nurminen korostaa, että yrityksen kannattaa olla luova ja pyrkiä erottuman kilpailijoiden joukosta. Normaalisti verkkokauppamyynnin kannattaa pyrkiä olemaan ajankohtainen tarjottavissa tuotteissa, tarjota etuja ja tarjouksia sesongin mukaan. Tuotteista tulee olla hyvät ja kuvaavat esittelytekstit. "Maailmassa on monta muutakin verkkokauppaa, joka myy samankaltaisia tuotteita ja monissa tapauksissa suomalaisen on vaikea kilpailla hinnalla". (Nurminen 2016.)

4.3 Mitä yrityksen on otettava huomioon verkkokauppaa perustaessaan

4.3.1 Asiakirjatuotteiden soveltuminen verkkokauppamyyniin

Tämän isännöitsijätoimiston tapauksessa verkkokaupassa myytäisiin asiakirjoja. Tuotteet eivät ole kulutustavaroita, eikä tilaaja-asiakas voi suoranaisesti kilpailuttaa ostosta muiden yritysten verkkokaupoissa, koska dokumenttien tietoja hallinnoidaan isännöintiyrityksen toimesta. Opinnäytetyön alussa esiteltiin erilaisia tilattavia dokumentteja, joita esimerkiksi osakkeenomistaja voi tilata.

Haastattelussa Mikko Nurmiselta kysyttiin, miten hän näkisi isännöitsijätoimiston asiakirjojen tilaamisen sopeutuvan verkkokauppamyyniin. Hänen mielestä verkkokauppa olisi isännöintiyritykselle "ehdottomasti hyvä ja työtä helpottava juttu". (Nurminen 2016.) Samoilla linjoilla oli myös isännöitsijätoimistossa työskentelevä Kati Kesänen. Hän arvioi, että tällä hetkellä asiakkaiden maksamattomia isännöitsijätoimiston laskuja ei lähdetä karhuamaan kovin nopeasti, joten verkkokaupan avulla tehtävissä tilauksissa periminen jäisi pois. Silloin yritys saisi rahasuoritukset dokumenttitilauksista heti. Kesäsen omassa

työssä myyntilaskun tekeminen jäisi ainakin pois ja mahdollisten maksukehotusten lähettäminen. (Kesänen 2016.)

4.3.2 Verkkokaupan perustaminen

Melkein jokaiselle asiakkaalle verkkokauppa alkaa olla tuttu ja arkipäiväinen kauppa- paikka. Verkkokauppa on vain yksi osa monikanavaista kaupantekoa ja palvelukanavaa. Yrityksen tuleekin verkkokauppaa perustaessa kehittää monikanavaista ja ehyttä palvelukokonaisuutta, jossa verkkokauppa on vain yhtenä osana. (Hallavo 2013, 22.)

Verkkokaupan hankesuunnittelussa on hyvä valita vastuuhenkilö ja selvittää resurssit hankkeen onnistumista ja toteuttamista varten (Havumäki & Jaranka 2014, 62). Verkkokauppoja tarjotaan käytännössä kahdella tavalla: asiakas joko asentaa ohjelmiston ja vastaa itse taustapalvelimista, tai asiakas ostaa palvelun, johon hän saa käyttäjätunnukset ohjelmiston ylläpitoa varten. (Vehmas 2008, 69.)

Verkkokaupan perustaminen on pitkän tähtäyksen suunnitelma ja sen rakentamiseen tarvitsee miettiä toteutustapaa, sivustoa, tilattavien tuotteiden toimitustapaa, maksutapoja, asiakaspalvelua ja markkinointia. Suunnitelman ensimmäinen vaihe on laatia strategia, joka määrittelee verkkokaupan aseman yrityksen toiminnassa - miten yrityksen toimintaa parannetaan verkkokaupan avulla. Tärkeintä on tutkia Isännöitsijätoimiston asiakaskunta, eli ketkä tilaavat asiakirjoista esimerkiksi isännöitsijäntodistuksia ja mistä kanavista tilauksia tulee toimistolle eniten. On pohdittava asiakkaiden

- demografisia tekijöitä, kuten ikää
- sitä, kuinka paljon ja minkälaisia asiakkaita kiinnostaa asiakirjojen verkkokauppatilaus
- sitä, minkälaisia kanavia asiakkaat haluavat käyttää ostoprosessissa nyt ja tulevaisuudessa.

(Havumäki & Jaranka 2014, 58.)

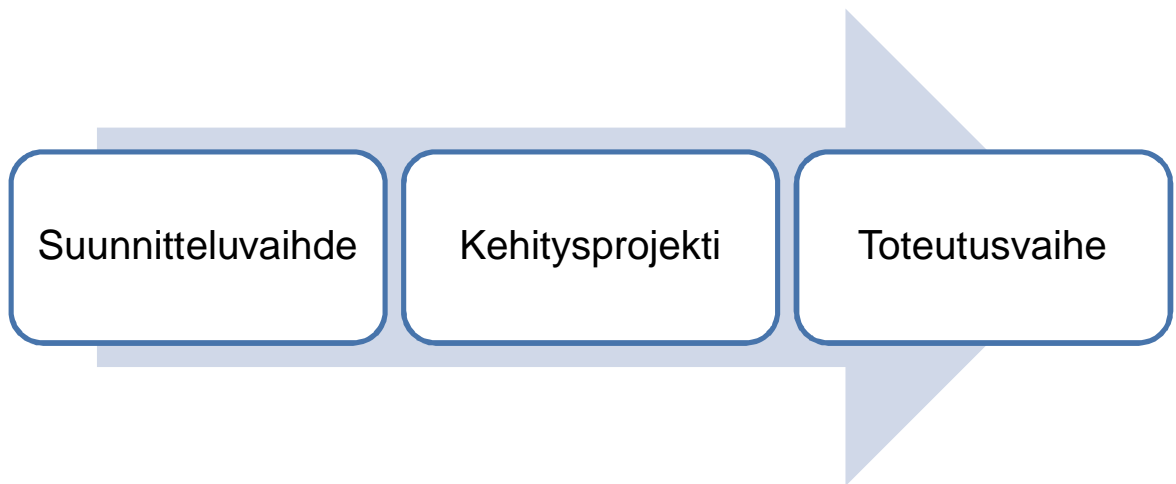
Kotisivukoneen perustaja Mikko Nurmisen mukaan verkkokaupassa on tärkeää huomioida niin teknisiä seikkoja kuin prosessejakin. "Verkkokauppa-alustan kannattaa olla toiminnan laajuuteen nähden sopiva. Simppeliin tarpeeseen on turha ottaa raskasta ja kallista verkkokaupparatkaisua tai toisin päin. Kannattaa myös huomioida, että hinnat, toimitusnopeus, toimitusvarmuus ja sujuva asiakaspalvelu ratkaisevat enemmän kuin se,

millainen on tekninen ratkaisu. Vaikka verkkokaupassa asiakaskontakti onkin erilainen kuin myymälässä, tulee se hoitaa hyvin. Mukava asiointi saa asiakkaan myös palaamaan takaisin ja kertomaan verkkokaupasta lähipiirille" (Nurminen 2016).

Seuraavassa kuviossa 9 on kuvattu prosessin kehittämistä. Ensin yrityksen tulee analysoida kehitysprojekti ja arvioida hanketta. Suunnitteluvaiheessa on tarkoitus selvittää taustalla olevat tarpeet ja edellytykset projektille. Tulee miettiä, pystyykö yritys itse suorittaa kehityshankkeen, vai tarvitaanko ulkopuolista resurssia. Tähän vaikuttaa keskeisesti ohjelmistotoimittajat tai palveluntarjoajat. Lisäksi on pohdittava, onko hanke kannattava rahallisesti ja onko siinä olemassa riskejä. Yritys voi tehdä nykytila-analyysin, jossa auttaa benchmarking eli kilpailijavertailu. (Lahti & Salminen 2014, 221.)

Nykytila-analyysin eli lähtötilanteen tarkastelun jälkeen suunnitellaan tavoitetilaa. Tavoitetilasuunnittelussa lähtökohtana on yrityksen strategia ja kehitystavoite. Tähän voidaan hyödyntää kannattavuuslaskelmia, mutta ennen kaikkea tulisi pohtia, pääseekö hankkeen avulla jostain prosessin vaiheesta kokonaan eroon tulevaisuudessa. (Lahti & Salminen 2014, 222–223.) Esimerkiksi saako isännöitsijätoimiston asiakkaat jatkossa kaikki ohjattua asiakirjojen verkkokauppatilaamiseen niin, ettei työntekijöiden tarvitsisi enää suorittaa myyntilaskutusta. Työntekijöillä kuluu arvokasta työaikaa perustaessa uusia asiakkaita ERP-järjestelmään, lähettäessä paperisia laskuja ja suorittaessa perintää maksamattomista suorituksista.

Toteutusvaiheessa valitaan hankittava järjestelmä tai palvelu, tässä tapauksessa yritykselle sopiva verkkokauppal palvelu. Isännöitsijätoimiston tulee arvioida, hankkiiko se palvelun kokonaan ulkopuoliselta palveluntarjoajalta vai pyörittääkö se itse verkkokauppaa. Verkkokauppojen tarjoajia on varmasti pilvin pimein, ja siksi olennaista on kilpailuttaa itselleen sopiva sovellus, joka soveltuisi mahdollisesti nykyisiin olemassa oleviin järjestelmiin. (Lahti & Salminen 2014, 223.)



Kuvio 9. Prosessin kehittäminen (Lahti & Salminen 2014, 221–227.)

Verkkokauppaa ei voi kehittää ilman, että kehitetään muita yrityksen sähköisiä palveluita. Yrityksellä on oltava yhtenäinen ilme sähköisissä palveluissa ja käyttökokemuksen tulee olla samanlainen. Asiakkaille tulee tarjota selkeä sähköinen asiointikanava eli eService. Asiakaspalvelu, ostaminen, tietojen hakeminen tai muu asioiminen on oltava asiakasnäkökulmasta yhtenäinen ja se tuo yritykselle lisäarvoa. Sähköiset palvelut sitouttavat asiakkaita ja mitä tyytyväisempiä asiakkaat ovat yrityksen tarjoamiin sähköisiin palveluihin, sitä sitoutuneempia he ovat yritykseen. Lisäksi tyytyväinen asiakas suosittelee yritystä muille tuttaville. (Hallavo 2013, 30.)

4.3.3 Integroiminen

Verkkokauppa kannattaa integroida eli sovittaa taloushallinnon ohjelmaan niin, että myyntitapahtumat kohdistuvat suoraan myyntireskontran avoimiin tapahtumiin. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että verkkokaupasta tehdyt kortti-, verkkopankki- tai laskunmaksut kohdistuvat viitesuorituksina myyntireskontraan - taloushallinto-ohjelma luo raportit - minkä avulla saadaan selvitettyä ja kohdistettua tehokkaasti avoimet maksusuoritukset. (Lahti & Salminen 2014, 126.)

Nykyään isännöitsijätoimistolla on käytössä Visman tarjoama ERP-järjestelmä ja Innox Oy:n luoma verkkosivusto. Lisäksi yrityksellä on käytössä sähköinen asiakirjatilauslomake kotisivuilla. Ulkopuolisilta toimijoilta tarvitaan myös muun muassa verkkokauppaohjelmisto ja maksujärjestelmä. Siksi Isännöitsijätoimiston tulisi selvittää nykyiseltä yh-

teistyökumppanilta, saako heiltä nykyiseen kotisivusommitteluun liitettyä sopiva verkkokauppaohjelma, vai tulisiko isännöitsijätoimiston jossain vaiheessa kilpailuttaa toimija, (Havumäki & Jaranka 2014, 59.) Verkkokaupassa tapahtuvan ostoprosessin eri vaiheet ovat kuvattu kuviossa 10.



Kuvio 10. Ostoprosessin vaiheet (Havumäki & Jaranka 2014, 94).

Nurminen tietää Kotisivukone-yrityksen luojana, että verkkokauppaohjelman saa tänä päivänä integroitua helposti yrityksen kotisivuille ja taloushallinnon myyntireskontraohjelmaan. "Verkkokaupparatkaisu kannattaa valita tarpeen mukaan ja miettiä kuinka syvälle integraatioita lähtee toteuttamaan". Mikko Nurminen ohjeistaa, että verkkokaupan toteutuksessa liikkeelle voi lähteä simppeleimmällä ratkaisulla ja kehittää siitä myöhemmin eteenpäin. "Useat verkkokaupparatkaisut tarjoavat itsessään jo samalla myös kotisivut tai sitten erillisen verkkokaupan voi linkittää helposti kotisivuille. Verkkokaupparatkaisuja on paljon, mutta varmastikin on järkevää valita sellainen, joka on laajasti käytössä, jotta tukea ja tekijöitä on tarjolla. Halutessa verkkokaupan voi pystyttää varsin helposti myös itse (ilman suurempaa teknistä osaamista) tai ostaa palveluna joltain toimittajalta" (Nurminen 2016).

Haastattelukysymyksien lopuksi kysyttiin osaako Nurminen arvioida, kauanko verkko-kaupan perustamisprosessi kestäisi yritykselle ja millainen olisi kustannusarvio verkko-kaupasta, kun tuotteena ovat asiakirjat ja lomakkeet. Nurmisen on vaikeaa arvioida, mutta hän vastaa lopulta näin: "Jos tarkoitus on tehdä simppeli verkkokauppa, jossa tilattavat dokumentit on esillä omina tuotteinaan ja itse dokumentit toimitetaan tilauksen jälkeen manuaalisesti; pääsee vauhtiin varmasti muutamalla satasella ja muutamien kymppien kuukausimaksulla. Verkkomaksut on mahdollista liittää verkkokauppaan myös muutamalla kympillä, joten mistään valtavista kustannuksista ei puhuta. Toki sitten jos aletaan tekemään räätälöidympiä ratkaisuja, niin hinta voi nousta helposti tuhansiin, jopa kymmeniin tuhansiin euroihin, mutta ne eivät ehkä ole tässä oikein tarkoituksena" (Nurminen, 2016).

4.4 Työntekijän näkökulma

Isännöitsijätoimistossa työskentelevä Kati Kesänen ottaa vastaan asiakirjatilauksia asiakaspalvelussa joka päivä toimiston ollessa avoinna. Hänen on pohtinut nykyisen tilauskanavien hyviä ja huonoja puolia. Kesäsen mukaan puhelimitse tehdyissä asiakirjatilauksissa asiakkailta voi heti kysyä tilaukseen liittyviä tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa. Sähköisen lomakehallinnan kautta tullessa asiakirjatilauslomakkeessa on hyvää se, kun siinä ilmoitetaan suoraan, mitä liitteitä asiakas tilaa esimerkiksi isännöitsijätodistuksen mukana. (Kesänen, 2016.)

Asiakkaat tilaavat myös sähköpostitse lomakkeita ja asiakirjoja. Sähköpostin kautta tulevista tilauksista on ongelmana joskus se, kun tilaaja ei ole osannut eritellä tarvittavia papereita. Sähköpostitilauksessa on esimerkiksi pyydetty isännöitsijäntodistusta, mutta siitä on puuttunut maininta yhtiöjärjestyksestä. Asiakas joutuu silloin palaamaan tilauspyyntöön ja pyytää yhtiöjärjestyksen vielä erikseen. "Eniten tilauksia tulee vieläkin puhelimitse, mutta enenevässä määrin sähköpostitse ja myös jonkun verran lomakehallinnan kautta". (Kesänen 2016.)

Kesäselä kysyttiin myös asiakirjojen toimituksesta, miten hänen mielestään valtaosa haluaa saada tilaukset. "Ne osakkaat jotka asuvat lähellä, tulevat yleensä noutamaan todistuksen, mutta muille lähetetään postitse. Välittäjät haluavat yleensä aina paperit ensin sähköpostitse ja alkuperäiset postitse. Myös pankkiasioita varten tulevat isännöitsijäntodistukset lähetetään usein sähköpostitse suoraan pankkiin" (Kesänen, 2016). Tässä

isännöitsijätoimistossa todistuksia toimitetaan asiakkaan pyynnöstä kahden eri kanavan kautta: sähköisesti skannattuina PDF-tiedostoina ja paperiversioina.

Kesäsen mukaan isännöitsijätoimiston nykyiset asiakkaat ovat yleensä olleet ihan tyytyväisiä, kun he voivat maksaa tilauksensa laskulla. Siksi heidän ei tarvitse käydä nostamassa erikseen käteistä noutaessa asiakirjatilausta toimistolta. Asiakkaiden laskuttaminen on henkilökunnalle nopeata ja helppoa nykyisessä ERP-ohjelmistossa ja laskun voi liittää asiakirjatilauksen mukaan. (Kesänen, 2016.)

4.5 Turvallinen verkkomaksaminen ja väärinkäytösten ehkäisy

Nurmisen mielestä asiakirjatilaus on sinänsä selkeä palvelu, ja asiakirjojen tilaamisessa korostuu varmasti ostoprosessin helppous. Dokumenttien tilaamisen on oltava helppoa ja nopeaa. Nurminen ehdottaa, että asiakkaita voisi ohjata verkkokauppaan muita myyntikanavia hieman edullisemmalla hinnalla. Henkilökunnan tai verkkokaupan tulee kertoa selkeästi, mitä asiakas saa ja kuinka nopeasti materiaalit toimitetaan. Maksutapoina on hyvä olla verkkopankkimaksut, luottokortti ja ehkä myös lasku. (Nurminen 2016.)

Seuraavaksi luetellaan erilaisia maksutapoja verkkokaupassa:

1. Ennakkomaksu. joka on esimerkiksi oman verkkopankin kautta tehty tilinsiirto ennen tuotteen toimittamista. Pankin verkkomaksupainikkeella suoritetusta maksusta verkkokauppa saa heti tiedon maksun onnistumisesta, koska järjestelmä käyttää maksulomakkeen tietoja automaattisesti. Näin ollen asiakas ei voi muuttaa maksun viitenumeroa ja tilinumerokin tulee oikein. Ennakkomaksulla ostaja ottaa luottoriskin, mikä voi olla joillekin ostamisen este.
 2. Verkkomaksuvälittäjiä ovat pankit ja lisäksi pankkien kautta tehtävät luottokorttimaksut Visa ja Mastercard,
 3. Maksujärjestelmiä ovat esim. Paytrail, Checkout, Maksuturva ja Point.
 4. Laskut, jossa asiakkaalle annetaan maksuaikaa
 5. Virtuaalikukkaropalvelut esim. Paypal.
- (Havumäki & Jaranka 2014, 121.)

Nurmiselta kysyttiin, mitä seikkoja tulisi yleisesti ottaa huomioon verkkokauppaa perustaessa. Nurminen korostaa, että yrityksen pitää tehdä verkkokaupasta asiakkaalle luo-

tettava ja turvallinen asiointikanava. Asiakkaan ostamisen riskit tulee minimoida tai poistaa. Nurminen heittää ilmoille seuraavia kysymyksiä, joita verkkokauppaa perustaessa tulisi pohtia:

- Ø Tarvitaanko ostamiseen rekisteröitymistä tai mitä tietoja vaaditaan?
- Ø Onko verkkokaupan ulkoasu uskottava ja luottamusta herättävä?

Epäilyttävän näköinen verkkokauppa saa asiakkaan varpailleen, eikä näin ollen herätä luottamusta ostajissa. Tuotteista on oltava riittävästi tietoa, kuten kuvia tai mittoja. (Nurminen 2016.)

Nurminen kertoo, että kuluttaja-asiakkaalla on myös aina lainmukainen palautusoikeus, joten tästäkin syystä verkkokaupassa myytävien tuotteiden tulee olla kurantteja ja se kannattaakin nostaa suoraan ostamisen riskiä vähentäväksi valtiksi. "Esimerkiksi "jos et ole tyytyväinen saat rahat takaisin" tai muu vastaava riskiä alentava lupaus voi lisätä asiakkaan luottamusta myyjää kohtaan" (Nurminen 2016).

Yrityksen tulee siis minimoida ja yrittää poistaa asiakkaiden ostamisen riskit verkossa. Lisäksi verkkokaupan ulkoasu on oltava uskottava ja luottamusta herättävä. Epäilyttävän näköinen verkkokauppa saattaa herättää asiakkaassa epäluottamusta ja pahimmassa tapauksessa siirtymään kilpailijalle. Tuotteista on oltava riittävästi tietoa. Tilausvaiheessa asiakkaan tulee saada tieto, mitä dokumentteja sisältyy esimerkiksi tuotteen ollessa Isännöitsijäntodistuksen myyntipaketti asunnon myyntiä varten. (Nurminen 2016.)

5 Loppuyhteenveto

5.1 Asiakaslähtöinen ja monikanavainen palvelukokonaisuus

Sähköisten palveluiden tarjoaminen on oiva kanava isännöitsijätoimiston asiakkaille, jotka ovat kiireisiä ja eivät pääse asioimaan toimistossa sen aukioloaikoina. Nämä palvelut toimivat kellon ympäri Internetin kautta. Tämän opinnäytetyön isännöintiyrityksellä on jo käytössä moni järjestelmä ja sähköinen palvelu, jotka ovat aktiivisesti käytössä nykyisillä asiakkailla. Lisäksi toimistolla on tarjolla perinteiset palvelukanavat, joille on varmasti toistaiseksi vielä tarvetta. Perinteisesti asioivat asiakkaat haluavat asioida puhelimitse ja käydä paikan päällä isännöitsijätoimiston asiakaspalvelussa. Kuitenkin asiakas saattaa joutua jonottamaan puhelimesta rajallisten henkilöstöresurssien johdosta

puhelinvaihteessa, eikä myöskään konkreettinen käynti toimistolla mitenkään nopeuta asiakkaan asianhoitoa. Tämän johdosta henkilökunnan tulisikin pyrkiä ohjaamaan asiakkaita entistä enemmän sähköiseen asiointiin heidän Internet-sivustonsa kautta.

Tämä isännöitsijätoimisto on jo hyvin sähköistänyt palveluitaan muiden kilpailevien isännöintiyritysten lailla. Verkkokaupan perustaminen dokumenttitilauksia varten olisi palvelun kehittämistä askeleen edelle muihin kilpailijoihin verrattuna. Alalla alkaa olemaan perinteisten isännöitsijätoimistojen lisäksi uusia toimijoita, jotka mainostavat omaa toimintaansa sähköisenä palvelukokonaisuutena ja verkkokauppa olisi kilpailuvaltti. Verkkokaupan perustaminen ei ole asiantuntija Mikko Nurmisen mukaan kovinkaan kallista, ja se on varsin helppokäyttöinen, kun osataan valita käyttäjäystävällinen ratkaisu. Asiakirja on varsin yksinkertainen tuote tilata, ja nykyään toimiva toimitusrutiini ei muuttuisi henkilöstön työn kannata ajatellen.

Siirtyessään asiakirjatilauksissa verkkokauppamyyntiin isännöitsijätoimisto voisi ajan myötä pyrkiä karsimaan asiakirjojen muita tilauskanavia (yrityksen verkkosivuston sähköinen lomakehallinta). Tämä olisi henkilöstön työnteon helpottamiseksi ja tilausten selkeyttämiseksi. Asiakaspalvelussa pyrittäisiin aktiivisesti ohjaamaan asiakkaat tilaamaan suoraan verkkokaupan kautta. Verkkokauppatilaamiseen voisi houkuttaa asiakkaita esimerkiksi hieman edullisemmalla hinnalla. Verkkokauppatilaus vähentäisi myyntisaatavien määrää ja näin yritys saisi rahavirrat nopeammin kassaan.

Verkkokaupan valinnassa ja sen käyttöönotossa pitää huomioida turvallinen käyttö, käytön selkeys ja tarpeellinen informointi asiakkaan asiointia varten. Isännöitsijätoimiston tulee varmistaa nykyisiltä ohjelmistotoimijoilta, miten verkkokauppa integroituu nykyisiin järjestelmiin. Mikäli integrointi on jostain syystä hankalaa tai mahdotonta nykyisiin toiminnanohjausjärjestelmiin, tulisi yrityksen harkita tulevaisuudessa ITC-ohjelmien päivittämistä. ITC-ohjelmat vanhenevat nopeasti teknologian kehityksen myötä, ja kilpailevat ohjelmistotoimittajat kehittävät jatkuvasti nopeampia, laadukkaampia, käyttäjäystävällisempiä ja edullisempia vaihtoehtoja. Uskon, että sähköinen ja monikanavainen palvelu tulee vielä muuttamaan isännöintialaa entistä virtuaalisemmaksi ja asiakkaiden fyysinen asioiminen kivijalkatoimistoissa vähentyy.

5.2 Itsearviointi

Tähän opinnäytetyöhön löytyi paljon teoriaa yleisesti verkkokaupasta, isännöinnistä, monikanavaisesta asiakaspalvelusta ja sähköisestä palvelusta. Verkkokauppoihin kohdistuva teoriakirjallisuus oli enemmän kohdistunut tavarankäytön myymiseen tai esimerkiksi matkustamiseen. Lisäksi verkkokauppoihin liittyviä kirjallisuuslähteitä lukiessa alkoin miettiä, kuinka muutaman vuoden takainen teoretieto saattaa olla jo tänä päivänä vanhentunutta, kun jatkuvasti syntyy uusia ilmiöitä ja tapoja tehdä kauppaa. Dokumenttien ja palveluiden myyminen verkkokaupan avulla on vielä varsin tuntematon aihe, eikä siihen tahdo löytää kirjallisia lähteitä.

Käytännön kokemusta ei verkkokaupan pyörittämisestä ole varsinkaan tällä alalla, kuin ehkä muutamalla toimijalla ja näistä ei vielä saa julkista tietoa. Internetistä hakiessa löytää valmiita lomakepohjia kuten Isännöitsijätodistus, joita voi maksua vastaan tilata verkkokaupan avulla. Lomakepohja vaatii perustietojen täytön alusta asti ja on enemmän suunnattu isännöitsijälle, jolla ei ole käytössä ERP-järjestelmää mihin tiedot ovat syötetty valmiiksi. (Sopimuslomake Net, 2013.)

Tämän opinnäytetyön olisi voinut toteuttaa myös kokeiluna, ja verkkokaupan olisi voinut perustaa tutkimuksen ajaksi. Verkkokaupan toimiessa hyvin, olisi isännöitsijätoimisto saanut hyvän pohjan omalle verkkokauppamyynnille. Verkkokaupan perustaminen ja pyörittäminen olisi kuitenkin vaatinut rahallista investointia, enemmän aikaa ja työntekijöiden ja muiden resursseja. Kuitenkin uskon, että huolellisella projektisuunnittelulla, pienellä alkuinvestoinnilla, hyvällä asiakaspalvelulla, asiakkaiden ohjaamisella verkkokauppatilaamiseen ja ajallisella vaivannäöllä isännöitsijätoimiston verkkokaupan asiakirjatilaus olisi varsin toimiva. Tällöin myyntisaatavien määrä isännöitsijätodistustilauksissa putoaisi, asiakastietojen kirjaaminen ERP-järjestelmään ja paperilaskutus loppuisi.

5.3 Toimeksiantajan arviointi

Toimeksiantajan osalta opinnäytetyötä on arvioitu pääotsikoiden avulla. Johdanto auttaa ymmärtämään Isännöintialaa ja tutkimusaiheen selkeästi niille ihmisille, joille se ei ennestään ole tuttu. Osiossa Teoreettinen viitekehys kuvaa asiakaspalvelua "juuri niin kuin sen pitäisi tapahtua" ja toimeksiantaja on sen itsekkin miettinyt. Kappaleissa saattaa

ilmetä toistoa johdantoon. "Hyvin olet löytänyt kirjallisesta materiaalia ja sitä käyttänyt hyväksi. Asioita, joita tulee päivittäin esiin ja tilanteita. Todenmukainen." (Ojala 2016.)

Kappaleesta Nykytila Kirsi Ojala on kommentoinut seuraavasti: "Vertailut ja tiedot nykytilanteesta erittäin ajantasaiset. Hienosti selvitetty lähiympäristön isännöitsijätoimistot, joita verrata. Hienoa on myös huomata, että olemme aika samalla tasolla kuin muut toimijat. Aika suuri ero isännöitsijätodistusten hinnoissa." (Ojala 2016.)

Viimeisen kappaleen tulokset ja johtopäätökset ovat toimeksiantajalle kaikkein kiinnostavin osio. "Johtopäätökset antavat vahvasti näyttöä sille, että verkkokaupan voi ja kannattaa perustaa meidän tapaiseen yritykseen, vaikka meidän tuotteet eivät tulekaan suoraan hyllystä. Opinnäytetyö on selkeä kuvaus mitä ja miten meidän yrityksessä työskennellään tällä hetkellä. Ja miten niitä voisi tehostaa ja parantaa. Hienoa työtä!" (Ojala, 2016).

Lähteet

Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599

Asiakirjat ja lomakkeet. Tilaa asiakirjoja ja lomakkeita. 2016. Isännät Oy.
[Http://www.isannat.fi/](http://www.isannat.fi/). Luettu 21.3.2016

Asiakirjatilaus. 2015. Myyrmäen Huolto Oy.
[Http://www.myyrmaenhuolto.fi/asiakirjatilaus](http://www.myyrmaenhuolto.fi/asiakirjatilaus). Luettu 31.5.2016

Asiakaslähtöistä, vastuullista ja osaavaa isännöintiä. Isännöinti Saarinen Oy.
[Http://www.isannointisaarinen.fi/](http://www.isannointisaarinen.fi/). Luettu 1.3.2016

Asioi verkossa. Suomi.fi. Kansalaisten palvelut yhdessä osoitteessa. 2016.
[Https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/](https://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/). Luettu 31.5.2016.

GoogleMaps. Isännöinti karttahuu, Länsi-Vantaa. 2016.
[Https://www.google.com/maps/search/is%C3%A4nn%C3%B6inti+/@60.2562988,24.8378918,14.25z](https://www.google.com/maps/search/is%C3%A4nn%C3%B6inti+/@60.2562988,24.8378918,14.25z). Luettu 31.5.2016.

Isännöinnin käsikirja, Kai 2011. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan kustannus, Helsinki.

Hallavo, Jaakko 2013. Verkkokaupan rautaisannos. Talentum, Helsinki.

Havumäki, Heidi & Jaranka, Eila 2014. Sähköinen kaupankäynti. Sanoma Pro, Helsinki.

Hitas-asunnon jälleenmyyntiohjeet. Helsingin kaupungin Kiinteistövirasto. Julkaistu 30.12.2015. [Http://www.hel.fi/static/kv/asunto-osasto/hitas-jalleenmyyntiohjeet-alkaen-2011.pdf](http://www.hel.fi/static/kv/asunto-osasto/hitas-jalleenmyyntiohjeet-alkaen-2011.pdf). Luettu 31.3.2016

How to Leverage the Power of Magento's Omni Channel Capabilities. Julkaistu 26.3.2015. Isaiah Bollinger. [Http://growwithtrellis.com/blog/how-to-leverage-the-power-of-magentos-omni-channel-capabilities/](http://growwithtrellis.com/blog/how-to-leverage-the-power-of-magentos-omni-channel-capabilities/). Luettu 31.5.2016.

Ilmainen isännöitsijäntodistus vuokrausta varten. Julkaistu 4.2.2016. SHK Isännöinti, Helsinki. [Http://www.skh.fi/pub/pages/News/News.aspx](http://www.skh.fi/pub/pages/News/News.aspx). Luettu 31.5.2016

Isännöitsijä. 2016. Ammattinetti.
[Http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/20/2/346_ammatti](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/20/2/346_ammatti). Luettu 31.5.2016.

Isännöintipalkkiot 2013 -tutkimus: Erillisveloituksissa vaihtelua, kuukausipalkkiot vaakaampia. 2014. Julkaistu 11.3.2014. Kiinteistöliitto. [Http://www.kiinteistoliitto.fi/45201.aspx](http://www.kiinteistoliitto.fi/45201.aspx). Luettu 23.3.2016

Isännöitsijäntodistus. Sopimuslomake Net. Rakennustieto.
[Https://www.sopimuslomake.net/lomakkeet/rep-424-13](https://www.sopimuslomake.net/lomakkeet/rep-424-13). Luettu 28.7.2016.

Isännöitsijäntodistuksen tilaaminen. Realia Isännöinti Oy.
[Https://www.majakka.fi/kiinteistonvalittajille/](https://www.majakka.fi/kiinteistonvalittajille/). Luettu 31.5.2016.

Jama, Mohamed & Korhonen, Ville 2012. Sähköinen isännöinti taloyhtiössä. Laurea-ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. [Http://www.theseus.fi/handle/10024/45972](http://www.theseus.fi/handle/10024/45972). Luettu 31.5.2015

Kesänen, Kati 2016. Kiinteistösihteeri. Isännöinti Saarinen Oy, Vantaa. Haastattelu 12.4.2016.

Kurkela, Reijo. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Tilastokeskus. [Https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/palaute.html](https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/palaute.html). Luettu 28.3.2016.

Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2014. Digitaalinen taloushallinto. Sanoma Pro, Helsinki.

Millainen on asiakaskokemus monikanavaisessa ympäristössä? Julkaistu 22.09.2015. Omni Partners Oy. [Http://omnipartners.fi/artikkelit/millainen-on-asiakaskokemus-monikanavaisessa-ymparistossa/](http://omnipartners.fi/artikkelit/millainen-on-asiakaskokemus-monikanavaisessa-ymparistossa/) Luettu 31.5.2016.

Nurminen, Mikko 2016. Toimitusjohtaja. Kotisivukone.fi, Vantaa. Haastattelu 11.4.2016.

Ojala, Kirsi 2016. Isännöinti Saarinen Oy, Vantaa. Haastattelu 26.2.2016.

Otteet, todistukset ja säännöt. Virre-tietopalvelu. Patentti- ja rekisterihallitus. 2016. [Https://virre.prh.fi/novus/extractsAndCertificates?execution=e2s1](https://virre.prh.fi/novus/extractsAndCertificates?execution=e2s1). Luettu 31.5.2016.

Paloheinä, Emilia 2013. Myyntisaatavien hallinta taloushallinnon palvelukeskuksessa. Liiketalous. Turun Ammattikorkeakoulu. [Http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62260/Paloheina_Emia.pdf](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62260/Paloheina_Emia.pdf). Luettu 28.7.2016.

Palveluhinnasto. 2015. Isännöinti Saarinen Oy. [Http://www.isannointisaarinen.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=4:palveluhinnasto&catid=2:uncategorised&Itemid=115](http://www.isannointisaarinen.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=4:palveluhinnasto&catid=2:uncategorised&Itemid=115). Luettu 31.5.2016.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/). Luettu 28.3.2016.

Taloyhtiö.net. Lomakkeita ja malleja isännöintisopimusten tekemiseen. [Http://www.taloyhtio.net/hallinto/isannoitsija/sopimuslomakkeet/](http://www.taloyhtio.net/hallinto/isannoitsija/sopimuslomakkeet/). Luettu 22.8.2016.

Tasekirja. Taloushallintoliitto. Julkaistu toukokuussa 2015 voimassa olevan kirjanpitolain mukaan. [Https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/tilikausi-ja-tilinpaatos/tasekirja](https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/tilikausi-ja-tilinpaatos/tasekirja). Luettu 30.3.2016

Valtioneuvoston asetus osakehuoneistojen pinta-alan mittaustavasta ja isännöitsijäntodistuksesta 12.5.2010/365.

Varainsiirtoveron maksaminen. Verohallinto. [Https://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Asunnon_osto/Varainsiirtoveron_maksaminen](https://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Asunnon_osto/Varainsiirtoveron_maksaminen). Luettu 30.3.2016.

Vehmas, Tero 2008. Perusta menestyvä verkkokauppa. WSO pro, Helsinki.

Haastattelukysymykset

Mikko Nurminen 11.4.2016:

1. Kerro itsestäsi (vaikka mainintaa kotisivukoneesta tms.)
2. Mitä yrityksen tulisi yleisesti ottaen ottaa huomioon verkkokauppaa perustaessa? (tärkeimmät pääpiirteet)
3. Mitä Isännöitsijätoimiston tulisi ottaa huomioon verkkokauppaa perustaessa, kun tuotteena ovat asiakirjat kuten isännöitsijäntodistukset?
4. Miten näkisit isännöitsijätoimiston asiakirjojen (esim. isännöitsijäntodistus) tilaamisen sopeutuvan verkkokauppamyyniin? (Osakkaiden ja kiinteistövälittäjät suurimpia tilaajia)
5. Saako verkkokauppaohjelman tänä päivänä integroitua helposti yrityksen kotisivuille ja taloushallinnon myyntireskontraohjelmaan?
6. Osaatko sanoa tai arvioida, kauanko verkkokaupan perustamisprosessi kestäisi yritykselle ja millainen olisi kustannusarvio verkkokaupasta, kun tuotteena ovat asiakirjat ja lomakkeet?
7. Vapaa sana ja omat mietteet aiheesta

Kati Kesänen 11.4.2016:

1. Kuvaile nykyistä asiakirjatilausta esimerkiksi isännöitsijäntodistustilaukset), sen hyvät ja huonot puolet?
2. Asiakaskäyttäytyminen: Mitä kautta asiakirjatilauksia tällä hetkellä tulee toimistolle eniten? sähköposti, lomakehallinta, puhelin vai muu kanava?
3. Miten valtaosa asiakkaista haluaa toimituksen?
4. Millä eri tavoilla asiakkaat haluavat maksaa tilaukset? Mitä sellaisia maksutapoja asiakas on mahdollisesti kysynyt, mitä toimistolla ei ole tällä hetkellä tarjota?
5. Miten nykyinen tilauslaskutus mielestäsi toimii?
6. Kokisitko verkkokaupan hyödyllisenä yrityksen toiminnalle, jos se vähentäisi nykyisiä työvaiheita asiakirjatilauksen käsittelyssä?